



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# YHTEISELLÄ MATKALLA

Nuorten kokemuksia siitä, mikä AAPO -  
ohjauksessa toimii ja miten se on vaikuttanut  
nuorten elämään

Tuija Mäkelä

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2016  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Palveluohjaus ja sosiaalityö



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

MÄKELÄ, TUIJA:

Yhteisellä matkalla

Nuorten kokemuksia siitä, mikä AAPO - ohjauksessa toimii ja miten se on vaikuttanut nuorten elämään

Opinnäytetyö 68 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Joulukuu 2016

---

AAPO—ohjaus on Nokian kaupungin aikuissosiaalityön nuoriin 16—29 -vuotiaisiin kohdistamaa palvelua. Tavoitteena on nuorten koulutus- ja työelämätaitojen hankkiminen ja jatkoopetus sekä sosiaalinen vahvistaminen sosiaaliohjauksen keinoin Keskeistä on löytää nuorelle oikeat palvelut sekä saada hänet motivoitumaan ja sitoutumaan toimintaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa ja ymmärrystä sosiaaliohjauksen hyvistä käytännöistä Nokian kaupungin AAPO—ohjauksessa. Lähtökohtana oli tuoda esiin nuorten ajatuksia ja kokemuksia ohjauksen sisällöistä ja menetelmistä sekä niiden vaikutuksista heidän elämäänsä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös tuottaa tietoa niin oman työn kuin ammattitaidon kehittymisen kannalta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, sillä se mahdollisti nuorten äänen ja kokemuksen esiin tuomisen. Aineisto kerättiin haastattelemalla kolmea ohjauksessa olevaa nuorta, jotka olivat tehneet muutoksen elämässään. Menetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja haastattelut analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla, josta nousseet teemat muodostivat tutkielman tulokset ja johtopäätökset.

Tuloksista kävi ilmi, että nuoret olivat tyytyväisiä AAPO—ohjauksessa saamaansa palveluun. Sillä oli merkittävä rooli nuoren elämänhallinnan lisääntymiseen, muutoksen mahdollistajana ja alulle saattajana sekä muutoksessa tukemisena. Nuoret kokivat ohjauksen matalan kynnyksen palveluna, ilman viranomaisleimaa. Tuloksista voidaan päätellä, että nuoret olivat tulleet huomioiduksi yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti oman elämänsä asiantuntijoina.

---

Asiasanat: sosiaaliohjaus, elämänhallinta, vuorovaikutussuhde, muutos, motivaatio

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

MÄKELÄ, TUIJA:

On the Shared Journey

Young People's Experiences of Guidance and its Effects on Their Lives

Bachelor's thesis 68 pages, appendices 2 pages

December 2016

---

AAPO— guidance is a form of adult social work in the city of Nokia for young people aged from 16 to 29. The main goals of this guidance is to strengthen young people's studying and working skills, provide individual paths to education, work or other activities and social empowerment to improve their life management skills. It is important to find right services, find a motivation and commitment to the activity and their own life.

The purpose of this study was to provide knowledge and understanding on good practices of counseling for young people. The aim was to find out what kind of experiences and thoughts young people had on guidance and how it affected them. The aim was also to produce information to develop both work and professional skills.

The study was qualitative in nature and data were gathered through theme interview of three young people who were participated in the guidance. The data were analysed using theory-driven content analysis, from which the themes were formed into results and conclusions of the study.

The result showed that young people were satisfied with guidance and it had important effects on them. It improved their life management skills and prepared them in the change process to build people's motivation for change by encouraging and supporting them. According to the results young people were taken into consideration individually and holistically as experts of their own lives.

---

Keywords: counseling, life management, motivation, change process

## Sisällys

1	JOHDANTO.....	6
2	AAPO-OHJAUS JA KESKEISET KÄSITTEET TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA.....	9
2.1	Sosiaaliohjaus .....	9
2.2	Palveluohjaus .....	10
2.3	Elämänhallinta ja voimaantuminen .....	12
2.4	AAPO—ohjaus .....	14
2.5	Vuorovaikutussuhde asiakastyössä.....	18
2.5.1	Dialogisuus vuorovaikutuksessa .....	19
3	MOTIVAATION JA MUUTOKSEN TEORIAA .....	22
3.1	Motivaatio.....	22
3.1.1	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio .....	22
3.2	Muutos .....	25
3.2.1	Oppimisprosessit osana muutosta .....	25
3.2.2	Muutosvaihemalli.....	29
4	MOTIVOIVA HAASTATTELU MENETELMÄNÄ .....	33
4.1	Motivoivan haastattelun periaatteet .....	33
4.2	Motivoivan haastattelun perustaidot .....	35
4.3	Motivoivan haastattelun henki.....	38
4.4	Vuorovaikutussuhteen ansat .....	39
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS.....	41
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	42
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	42
6.2	Kohderyhmän kuvaus ja aineiston keruu.....	43
6.3	Sisällönanalyysi .....	45
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	46
7.1	Nuorten tilanne haastatteluhetkellä.....	46
7.2	Aika ennen AAPO—ohjausta ja ohjaukseen osallistuminen nuorten kuvaamana .....	46
7.3	AAPO—ohjauksen toimivuus nuorten kuvaamana.....	46
7.4	Ohjauksen vaikutus elämänhallinnan lisääntymiseen ja muutokseen motivoitumiseen.....	48
7.5	Tulevaisuus ja muutoksessa pysyminen .....	50
7.6	Muutostoiveita .....	51
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	52

8.1	Jatkotutkimukset ja kehittämis ehdotukset .....	56
8.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	58
9	POHDINTA.....	61
	LÄHTEET .....	64
	LIITTEET .....	67

## 1 JOHDANTO

Nuorten syrjäytyminen yhteiskunnasta ja sen palveluista on lisääntynyt. Tämä näkyy koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämisenä, mutta myös taloudellisena, sosiaalisena ja terveydellisenä ulkopuolisuutena. Tyypillistä on ongelmien monitahoisuus ja niiden kasaantuminen yksilön tai tietyn ryhmän ympärille. Tähän vaikuttavat työmarkkinoiden ja elinkeinoelämän muutokset sekä kiristynvä kilpailu avoimista työpaikoista mutta myös palvelujärjestelmien eriytyneisyys ja laajuus. Yhä useampi nuori tarvitsee yksilökohtaista ohjausta ja neuvontaa saadakseen kaikki tarvitsemansa palvelut. Sosiaaliohjauksella voidaan auttaa nuoria kartoittamaan tuen tarpeet, löytämään tarvittavat palvelut sekä edistää hyvinvointia vahvistamalla elämänhallintaa ja osallisuutta.

Nuorten syrjäytymisellä ja ulkopuolisuudella on sekä inhimillinen että kansantaloudellinen näkökulma. Inhimillisiä seikkoja on vaikea määritellä rahassa, mutta kansantaloudellisesti nuorten syrjäytyminen näkyy esimerkiksi työurien pidentymisenä. Sosiaaliohjauksen näkökulmasta painottuvat myös eettiset periaatteet, joissa korostuvat sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvon edistäminen nuorten elämässä. Se edellyttää asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista tunnistamista, asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan näkökulman aitoa huomioimista sekä hänen kuulluksi tulemistaan koko prosessin aikana. Syrjäytymisen ehkäisy on hyvin ajankohtainen yhteiskunnallinen haaste ja pinnalla oleva puheenaihe. Nuorten syrjäytyminen on todellinen ja vakava ongelma ja sen ehkäisy on noussut yhdeksi sosiaalipolitiikan keskeisimmäksi tavoitteeksi.

Asiakkaan kohtaaminen on sosiaaliohjauksen kulmakivi ja ensimmäinen askel vuorovaikutussuhteessa. Asiakkaan kohdalla se on ensimmäinen askel kohti vuoropuhelua ja muutokseen tähtäävää toimintaa. Vuorovaikutus on asiakastyön ydin ja se on aina läsnä asiakastapaamisissa. Muutos ja motivaatio ovat nuoresta itsestään lähteviä tekijöitä ja onnistumisen kannalta on olennaista, että nuori itse haluaa muutosta ja odotetut vaikutukset lisäävät hänen hyvinvointiaan. Motivaatio on olennainen osa muutostyötä ja parhaimmillaan motivaatio vahvistaa muutostoivetta ja halukkuutta. Muutos ja motivaatio mahdollistuvat, jos nuori sitä itse haluaa, tietää keinot sen saavuttamiseen ja antaa sille mahdollisuuden tapahtua. Muutokseen voidaan herätellä ja sitoutumista voidaan kasvat-  
taa oikeanlaisella toiminnalla ja asiakkaan kohtaamisella.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa lisää tietoa ja ymmärrystä sosiaaliohjauksen hyviä käytännöistä AAPO—ohjauksessa. Se tarkastelee AAPO—ohjauksen sisältöjen ja menetelmien vaikuttavuutta nuoren näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoitus on tehdä näkyväksi nuoren kannalta niitä merkityksellisiä seikkoja, jotka lisäävät elämänhallintaa sekä mahdollistavat vuorovaikutuksellisen suhteen syntymistä, edistävät nuoren motivaation löytymistä sekä hänen voimaantumistaan muutoksessa.

Kiinnostukseni aihepiiriin on herännyt oman työni kautta. Työskentelen Nokian kaupungin aikuissosiaalityön nuoriin aikuisiin kohdistamassa Aapo-hankkeessa sosiaaliohjaajana. Nuoria ohjautuu palveluun pääasiassa aikuissosiaalityön, Te-toimiston, toisen asteen koulutuksen ja mielenterveyspalveluiden kautta. Nuoria oli asiakkuudessa vuonna 2015 yhteensä 170. Asiakkuudet ovat pääasiassa pitkiä ja kestävät monen kohdalla useita vuosia. AAPO—ohjauksella pyritään tavoittamaan haastavassa elämäntilanteessa olevia nuoria aikuisia, joilla on usein elämänhallinnan puutteita ja siitä johtuvaa ulkopuolisuutta niin koulutuksesta, työelämästä, toimeentulosta kuin myös asumisessa. Heillä on usein vaikeuksia kiinnittyä palveluihin, vähäistä sitoutumista oman elämänsä muutoksiin tai ristiriitaisuutta omien tavoitteiden ja toiminnan välillä.

Kuitenkin joukko nuoria jää ikään kuin pyörimään palveluihin joko pitkäaikaisasiakkaana tai niin, että he eivät löydä paikkaansa muualta ja palaavat useiden yritysten jälkeen aina uudelleen palvelujen piiriin tai pajalle. Osa jättäytyy kokonaan toiminnan ulkopuolelle omasta tahdostaan. Opinnäytetyö keskittyy niihin ohjauksen näkökulmiin ja menetelmiin, joilla voidaan tukea ohjauksen onnistumista yksilötasolla, että myös vaikeimmin ulkopuoliset nuoret löytäisivät oma motivaation ja voimaantuisivat omassa elämässään. Merkittävää on huomioida myös palvelujen tarpeellisuus nuoren näkökulmasta. Tutkimus tehdään Nokian kaupungin AAPO—ohjauksessa, kyselemällä nuorten kokemuksia, mikä AAPO—ohjauksessa toimii ja miten se näkyy nuoren elämässä. Miten AAPO—ohjauksen hyvät käytännöt näyttäytyvät nuoren näkökulmasta? Voidaanko ohjauksen menetelmillä lisätä nuoren elämänhallintaa ja motivaatiota muutokseen? Onko ohjaus riittävän yksilöllistä ja kokonaisvaltaista?

Työ on vahvasti muutostyötä ja asiakkaan voimavarojen mukaan pienin askelin tavoitteiden saavuttamista, jossa yksilöllisyys sekä kokonaisvaltaisuus huomioidaan ja tavoitteita rakennetaan asiakkaan toiveista käsin. Nuorten elämän ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää keskittyä palvelujen ja ohjauksen oikea-aikaisuuteen sekä tehostamiseen, jotta

myös nämä nuoret tavoitetaan ja he kuntoutuisivat niin, että löytäisivät paikkansa opintoihin ja työelämään.

Kokemukseni niin nykyisessä työssäni kuin aiempien työkokemusten myötä on nuoren kokonaisvaltaisuuden ja ainutlaatuisuuden korostaminen. Jokainen heistä on ainutlaatuinen yksilö, johon vaikuttaa hänen eletty elämänsä ja sen tuomat kokemukset. Niiden kautta suunnitellaan elämän valintoja ja tulevaisuutta. Monella nuorella on vahvasti sellainen tunne, että joku päättää hänen asioistaan, niin on ollut ja niin tulee oleman. Hän vain myötäilee ja joko hyväksyy sen tai toimii toisin. Vastuu on aina jollakin, joka tietää paremmin. Ohjausprosessi onkin uuden oppimista niin taitojen kuin tietojen sekä ymmärrystä omasta elämästä ja ympäristöstä ja yhteiskunnasta, jotta nuori löytäisi tavan selviytyä elämässään. Ohjauksella voidaan tukea nuorta kehittymään oman elämänsä asiantuntijaksi ja näin suunnittelemaan ja hallitsemaan elämäänsä.

Nuoruuden omat haasteet ja palvelujen saamisen oikea-aikaisuus korostuvat nuorten elämässä. Avun ja palvelujen tarve eivät täyty ennalta määrättyssä ajassa eivätkä liukuhihnalla. Nuoret tarvitsevat aikaa, yksilöllisiä sekä kokonaisvaltaisia palveluita, jotka kulkevat prosessimuotoisesti pienin askelin kohti tavoitteita. Matkaan kuuluu uuden oppimista, kokemuksia, mutta myös erehtymisiä ja takapakkeja. Pitkäjänteisyys tuottaa tulosta, mutta siihen tarvitaan aikaa, voimavaroja ja resursseja.

Vuorovaikutussuhteessa voi kehittyä koko ajan ja omaa toimintaansa tulee peilata asiakkaan näkökulmaan. Varmasti suurimman matkan olen tehnyt ajattelun muutoksessa. Kokemuksen ja opiskelujen ohella olen oppinut paljon uutta ja kasvanut ammattilaisena. Mutta mitä enemmän olen tiedollisesti ja taidollisesti oppinutkin, olen oppinut pienentämään asiantuntijarooliani nuoren kohtaamisessa ja asettumaan ihmiseksi ihmiselle, kuuntelemaan ja oppimaan uutta. Historiastaan huolimatta jokaisen kohdalla muutos on mahdollinen. Sitä voidaan tukea pienin askelin etenemisellä, positiivisella palautteella ja rohkaisulla, mutta tärkeintä on asiakkaan sisäinen valmius.

*Ensimmäinen askel johonkin suuntaan on myös aina päätös, ettet aio jäädä siihen, missä olet.*

John Pierport Morgan



## **2 AAPO-OHJAUS JA KESKEISET KÄSITTEET TUTKIMUKSEN KONTAKSTINA**

### **2.1 Sosiaalihjaus**

Sosiaalihjoltolain 16 §:ssä sosiaalihjaus määritellään yksilöille, perheille ja yhteisöille annettavaksi neuvonnaksi, tueksi ja ohjaukseksi joko palvelujen käyttöön liittyy tai yhteistyönä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi. Sosiaalihjauksen tavoitteena on edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla elämänhallintaa ja osallisuutta. (2015.) Sosiaalihjaus on asiakkaan kokonaisvaltaista ohjausta ja rinnalla kulkemista, joka on asiakkaan tarpeisiin perustuvaa ja voimavaroja kunnioittavaa. Se on tavoitteellista vuorovaikutustyötä yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, elämänhallinnan sekä toimintakyvyn tukemiseksi. Sosiaalihjaus on asiakasprosessin koordinoimista ja järjestämistä sekä siinä asiakasta ohjaamista ja tukemista. Prosessin tavoitteellisuutta arvioidaan yhdessä yhteistyöverkoston kanssa. Keskeistä on asiakkaan lähellä tapahtuva työ sekä hänen motivointi, joka tukee tavoitteellisen asiakasprosessin toteutumista. (Talentia 2015.)

Sosiaalihjauksen tarve on lisääntynyt, kun palvelut ovat hajautuneet ja niihin hakeutuminen on vaikeutunut. Yksilöiden kyky ja tarpeet hakeutua palveluihin ovat eriytyneet, jolloin kaikki eivät pysty hankkimaan niitä palveluja, joita oman elämän aktiivinen muokkaaminen ja suunnittelu edellyttävät. Sosiaalihjauksella voidaan tukea ja ohjata heitä löytämään tarvittavat palvelut. Sosiaalihjaus voi toimia myös eriarvoistumisen vastavoimana erilaisissa elämän siirtymä- ja murrosvaiheissa. (Honkakoski 2005, 213—214.)

Sosiaalihjauksen yleisen ohjaustehtävän lisäksi sillä on erityinen tehtävä tukea ja ohjata niitä kansalaisia, joilla ei ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia voimavaroja oman elämänsä hallintaan. Elämänhallinnan näkökulma kytkettynä ammatilliseen toimintaan on yksi sosiaalihjauksen tulkinta. Sosiaalihjaus on mahdollisuus asiakkaan subjektiaseman vahvistamiseen ja mahdollisuuksien avaamiseen heidän elämässään sekä hyvän elämän edellytysten löytämiseen. (Honkakoski 2005, 214—216.)

Sosiaaliohjaus on arjen asioissa ohjaamista jalkauttavan työotteen keinoin. Nuorta tava-taan toimistolla mutta myös hänen kotonaan, työtoimintapaikoilla ja virastoissa. Nuo-reen pidetään tiivistä yhteyttä ja ollaan helposti tavoitettavissa. Yhteistyötä tehdään asi-akkaan verkostojen kanssa sekä ollaan asiakkaan tukena verkostopalaverissa.

## 2.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus voidaan nähdä sekä asiakastyön menetelmänä (case management) että palveluiden yhteensovittamisena asiakkaan tarpeiden mukaan. Se on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtap, jonka tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tu-keminen. Palveluohjauksellinen tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkoston, palveluohjaajan ja muiden palvelujen tuottajien voimavarojen varaan. (Hänninen 2007, 11.)

Suomisen ja Tuomisen mukaan palveluohjaus perustuu ensisijaisesti asiakkaan ja ohjaa-jan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentumiseen. Palveluohjaus on aina prosessi, johon kuuluu aloitusvaihe, työvaihe tavoitteineen ja lopetus seuranta-vaiheeseen. Päämääränä on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen ja oman toiminta-kyvyn vahvistaminen voimaannuttavalla ja vahvistavalla työotteella. Voimaantumisen myötä hänen tavoitteitaan ja toiveitaan voidaan konkretisoida, jolloin vahvistamisen rinnalla työskennellään kohti tavoitteita ja varmistetaan asiakkaan tarvitsemia palvelui-ta. Alkuun ohjaus on tiivistä ja asiakkaan voimavarojen ja elämäntilanteen myötä se harvenee, mutta ohjaajan tuki on yhä saatavilla. Vasta tämän jälkeen suhde voidaan lo-pettaa. (2007, 13, 14; Suominen 2002, 32.)

Palveluohjaus voidaan nähdä kontekstisidonnaisena kattokäsitteenä. Se määritellään aina tilanne- ja seutukohtaisesti. Sen alle mahtuvat erilaiset työotteet, asiakkaan tarpeet, auttajatahot, tukimuodot ja saatavilla olevat palvelut. Palveluohjaukseen perustuvia työ-otteita ja -malleja on useita. Suominen ja Tuominen erottavat toisistaan erityyppiset palveluohjausmallit. Yleinen eli perinteinen palveluohjaus keskittyy tiedon jakamiseen ja erilaisien vaihtoehtojen löytämisen. Voimavarakeskeinen palveluohjauksen tavoittee-na on ottaa asiakkaan voimavarat käyttöön ja rakentaa niiden avulla uutta suuntaa asi-akkaan elämään. Intensiivisen palveluohjauksen tarve on silloin, kun asiakas ei kykene itse toimimaan. Palveluohjaus on silloin yhdessä asiakkaan kanssa toimimista. Erilaisia

työotteita voidaan käyttää samaan aikaan tai asiakkaan tarpeiden mukaan sekä asiakkuuden eri vaiheissa. (Hänninen 2007, 16; Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Palveluohjauksen tarve on lisääntynyt yhteiskunnan yleisen epävarmuuden ja riskien kasvamisen sekä ihmisten sosiaalisten turvaverkkojen heikentymisen myötä. Laitospalveluiden muuttuminen avohoitoon näkyy asiakkaiden palvelutarpeen muuttumisena yhä haasteellisemmaksi. Palvelut ovat myös hajanaisia ja järjestelmät usein monimutkaisia ja kankeita. Samaan aikaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmät ovat tulleet asiakaslähtöisemmiksi ja palveluita on haluttu tehdä ja kohdentaa oikein. Palveluohjaus mahdollistaa yhteistyön yli sektorirajojen ja sen avulla voidaan myös ennaltaehkäistä ongelmien kasaantumista. (Hänninen 2007, 11—12.) Suominen & Tuominen (2007) mukaan, palveluohjausta tarvitaan niin palvelujärjestelmien hajanaisuuden poistamiseen kuin eri toimijoiden työn yhteen sovittamiseen sekä järjestelmien välisten raja-aitojen kaatamiseen (20).

Raunio (2009) kuvaa palveluohjausta yksilökohtaisena menetelmänä määritellä yksilölliset palvelutarpeet ja niihin sopivat palvelut ja tuet, jotka muodostavat yksilöllisen kokonaisuuden. Prosessiin liittyy asiakkaiden valikointi, palvelutarpeen arviointi, palvelujen ja tuen järjestäminen ja tavoitteiden toteutuminen. Asiakkaalla on oma työntekijä tai työpari, joka kantaa vastuun prosessista asiakkaan kanssa. Prosessin tavoitteena on asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn vahvistaminen. Yksilökohtaisen palveluohjauksen katsotaan sopivan hyvin asiakkaille, joilla on intensiivisen tuen ja monenlaisten palvelujen tarvetta, eikä heillä ole ennestään toimivaa asiakassuhdetta. Moniongelmaisten ja syrjäytyneiden kanssa työskenneltäessä palveluohjauksessa korostuu toimiminen asiakkaan puolestapuhujana ja asianajajana. Tavoitteena vahvistaa asiakkaan elämänhallintataitoja ja valtaistumista omassa elämässään. (175—177.)

Juhila (2008) kuvaa palveluohjausta aikuissosiaalityön menetelmänä, kun työtä kuvataan ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsittein. Työntekijä huolehtii, että asiakas tietää hänelle kuuluvista etuuksista ja palveluista, sekä ohjaa hakemaan ja tarvittaessa järjestää niitä. Palveluohjausta voidaan käyttää työmenetelmänä tai osana suunnitelmaa tai kuntoutusta. (24—25.)

Sosiaaliohjaus ja palveluohjaus käsitteinä ovat hyvin lähellä toisiaan. Sosiaaliohjaus voidaan nähdä yläkäsitteenä ja palveluohjaus sen tarkentuneena työtapana. Sosiaalioh-

jauksen työn sisältö on hyvin pitkälle palveluohjausta. Tarvitaan ihmisen oman toiminnan ja elämänhallinnan vahvistamisen keinoja, mutta myös välineitä rakentamaan siltoja, jotka auttavat palveluja ja palveluja tarvitsevia kohtaamaan toisensa. Sosiaalihojaus ja palveluohjaus voidaan nähdä nuoren ja työntekijän yhteiseksi matkaksi. Nuorelle tarjoutuu oppimisen mahdollisuuksia sekä kokemuksia ja hänen voimavaransa kasvavat, jonka jälkeen ohjaussuhde voidaan lopettaa vähitellen.

### **2.3 Elämänhallinta ja voimaantuminen**

Työssäni puhun mieluummin elämänhallinnan keinojen puutteesta syrjäytymisen sijaan. Syrjäytyminen sanana tai käsitteenä on poikkeuksesta negatiivinen ja näkökulma tuottaa toivottomuutta ja näköalattomuutta. Se on juurtunut arkipuheeseen ilmaisemaan yhteiskunnallisia ongelmia ja yhteiskunnallista epäoikeudenmukaisuutta, etenkin nuoriin liittyvissä keskusteluissa. Syrjäytymisen vastakäsitteenä voidaan nähdä elämänhallinta, sosiaalinen osallisuus eli inklusio sekä voimaantuminen. Elämänhallinnan puute näytetään henkilön ulkopuolisuutena tai sivuun joutumisena sosiaalisista suhteista, vaikutamisesta, mahdollisuudesta osallistua työhön, koulutukseen tai yhteisölliseen toimintaan. Elämänhallinnan kadottaminen ilmenee vieraantumisen kokemuksena yhteiskunnan keskeisistä foorumeista. Elämänhallinnan keinojen puutetta lisää, jos yksilön mielipiteitä ja näkökantoja ei kuulla tai heidän osallisuuttaan ja kansalaisuuttaan kyseenalaistetaan. Nuori saattaa myös kokea, että yksilön ja valtakulttuurin välillä on ristiriita, ja hän haluaa jättäytyä sen ulkopuolelle. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikonen 2010, 11–12; Veijola 2005, 21.)

Elämänhallintaan liittyy usein ajan, rahan ja tarpeentyydytyksen säätelyn tekniikat ja niiden vaatima itsekuri. Yksilön kohdalla elämänhallinnan käsite on kokonaisvaltainen ja monimuotoinen. (Lämsä 2009, 135.) Ulkoiseen elämänhallintaan liittyy ihmisen kyky ohjata pääpiirteittäin elämänsä kulkua. Ihmisen asettamat tavoitteet ja elämäntarkoituksellisuus toteutuvat jonkinasteisesti. Ulkoinen elämänhallinta toteutuu, kun ihminen on aineellisesti ja henkisesti turvatussa asemassa. Sisäinen elämänhallinta tarkoittaa, että ihminen sopeutuu erilaisiin elämäntilanteisiin, katsoo asioita parhain päin ja hyväksyy erilaiset elämäntapahtumat osaksi elämänkulkuaan. Alistuminen ja antautuminen eivät kuitenkaan ole sisäistä elämänhallintaa. Elämänhallintaan liittyvillä kokemuksilla on monenlaisia ulottuvuuksia. Ihminen hyväksyy erilaiset elämäntapahtumat ja luottaa, että

vaikeistakin tilanteista on mahdollista selviytyä joko omin avuin tai ystävien tuella. Elämänhallinnan ulottuvuus liittyy myös ihmisen pyrkimykseen hallita ja muuttaa ympäristöään. (Järvikoski, Lindh & Suikkanen. 2011, 140–141.)

On kuitenkin joukko tekijöitä, jotka aiheuttavat elämänhallinnan keinojen puutetta tai edistävät nuoren ulkopuolisuuden kehittymistä. Näitä ovat pitkäaikaistyöttömyys, yli-velkaantuminen, asunnottomuus, päihdeongelmat, lapsuustaustat, oppimisvaikeudet, vammaisuus, pitkäaikaissairaus ja mielenterveysongelmat sekä maahanmuuttajatausta. Elämänhallinnan keinot ovat heikot, jos nuori jää osattomaksi turvallisesta kasvuympäristöstä. Nuoruuteen kuuluu siirtymävaiheita, jotka ovat nuorten luonnollisia siirtymiä nuoruudesta aikuisuuteen kuten työmarkkinoille tuleminen, kotoa lähteminen ja perheen perustaminen. Näiden tarkoitus on tukea nuoren aikuisuuden ja itsenäisyyden saavuttamista. Aikaisemmin siirtymävaiheet olivat paremmin ennustettavia ja vakaampia. Työttömyys ja epävarmuus työmarkkinoilla vaikeuttavat nuoren siirtymistä koulutuksesta työelämään ja se tuo myös epävarmuutta asumissuunnitelmiin. Koulutus ja ammatillinen tutkinto eivät takaa työpaikkaa ja tämä saattaa heijastua myös nuoren koulutussuunnitelmiin. Nuoruus pitkittyy ja samoin kiinnittyminen työelämään pitkittyy. Työelämän sijaan nuoret joutuvat kiinnittymään lyhytkestoisiin töihin tai aktivointitoimien myötä työtehtäviin, joilla ei ole samoja seurauksia kuin työsuhteella. (Veijola 2005, 22—26.)

Sosiaalinen osallisuus viittaa yhteiskunnan rakenteellisiin olosuhteisiin ja käytäntöihin, joissa ihmisten riskit syrjäytyä ovat vähäiset ja osallistumisen mahdollisuudet hyvät. Makrotasolla se ilmenee kansalaisoikeuksien toteutumisena ja mesotasolla pääsyn koulutukseen, ansiotyöhön, julkisiin palveluihin sekä asunnon ja ravinnon saannin helppoutena. Mikrotasolla se näyttäytyy osallisuutena perhe-elämään ja erilaisiin epävirallisiin sosiaalisiin verkostoihin. Sosiaaliseen osallisuuteen liittyvät ihmisen kokemus ja toteutuvat käytännöt, jotka perustuvat yhdenvertaisiin osallistumismahdollisuuksiin, tasa-arvoiseen kohteluun ja oikeuksiin. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 147.) Nuorten kohdalla merkityksellistä olisi löytää niitä osallisuuden ja vahvistamisen keinoja, joilla he kiinnittyisivät yhteiskuntaan sekä löytäisivät keinoja elämänhallintaan ja työvalmiuksien parantamiseen (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 213—214).

Voimaantuminen, empowerment, tai valtaistuminen voidaan kuvata sosiaalisena prosessina, joka auttaa ihmisiä saavuttamaan elämänsä hallintaa. Käsitteellä oli alun perin sel-

vä poliittinen sisältö, ja sen tavoitteena oli parantaa alistetussa asemassa olevien vähemmistöjen asemaa. Voimaantumisen lähtökohtana on toimintavallan- ja voiman puuttuminen ja lopputuloksena sen vahvistuminen. Asiakkaalla voimaantumisen tavoite on mahdollista saavuttaa silloin, kun hänellä on mahdollisuus osallistua omien asioidensa suunnitteluun ja toteutukseen sekä nähdä aidosti oman toimintansa tulokset. Voimaantumista voidaan tukea luomalla enemmän vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä mahdollisuuksia vertaistukeen. (Järvikoski & Härkäpää, 2011, 141, 142, 144.) Voimaantumisessa on keskeistä, että se tapahtuu ihmisen oman toiminnan kautta. Hänellä on oltava siihen tahto, voimavarat ja riittävä ympäristön tuki. (Kotiranta 2008, 87—88.)

Tässä työssä tarkastelen enemmän voimaantumista muutokseen tähtäävänä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen ja yhteisen toiminnan tuloksena. Näkökulma on asiakastyön prosesseissa ja näkyy ohjaustyössä ja toimintatavoissa. Toisaalta voimaantuminen tulee esille myös asiakkaan omana voimaantumisprosessina ilmeten hallinnan ja kontrollin tunteen saavuttamisena. Näkökulmana voimaantumiseen on yksilön oma prosessi, jota ohjauksella voidaan mahdollistaa, mutta ei suoranaisesti aikaansaada. Voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään, eikä voimaa voi toiselle antaa. (Tuusa 2005, 38.)

## 2.4 AAPO—ohjaus

Nuorisosiosiaalityössä on keskeistä, että nuoruus huomioitaisiin siirtymänä nuoruudesta aikuisuuteen. Elämänvaiheeseen liittyy luonnollisia siirtymiä ja kiihkeää elämänrytmiä. Keskiössä ovat nuorten erityiskysymykset. Nuoruuden erityiskysymykset tulevat huomioiduksi palveluissa, joissa painopisteeksi nostetaan ennalta ehkäisevä työ, psykososiaalinen työ, arviointi ja monialainen yhteistyö, palvelujen verkostoituminen, vaikuttaminen sekä asiantuntijatiedon saattaminen päätöksentekoon. Nuorten palveluiden kehittämisessä tulisi huomioida nuorten tarpeisiin erikoistuneet yksiköt ja toimintamallit. Nuorten poluttaminen koulutukseen ja työelämään edellyttää pitkäjänteistä sosiaalista tukemista. Merkittävää on tehokas puuttuminen moniongelmaisen nuoren tilanteeseen. (Kananoja ym. 2011, 206—208.)

Sosiaalinen kuntoutus on usein nuorten kehittämishankkeiden keskeinen ajatus, vaikka sitä ei tuoda julki. Kuntouttavan sosiaalityön peruseriaatteita ovat voimaantuminen,

valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus toimijana, osallisuus ja vastuullisuus sekä elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavan sosiaalityön merkitys korostuu, kun yksilön tai ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Sen tavoitteena onkin luoda, palauttaa ja ylläpitää yksilön elämänlaadun ja elämän hallinnan edellytyksiä ehkäisemällä syrjäytymistä sekä tukemalla yksilön itsenäisyyttä ja osallisuutta. Voidaankin katsoa sosiaalisen kuntoutuksen olevan edellytys sille, että muita toimenpiteitä voidaan suunnitella ja ne olisivat kestäviä. Kuntouttavan sosiaalityön työmenetelmiin kuuluvat psykososiaalinen työ, voimaannuttava työote, palveluohjaus sekä palvelu- ja aktivointisuunnitelmat. (Kananaja ym. 2011, 219—221.)

Nuorten kanssa työskenneltäessä on keskeistä työntekijän ja nuoren välinen luottamus, pitkäjänteisyys sekä mahdollisimman monen asian hoitaminen saman työntekijän kanssa, jotta nuori uskaltaa muuttaa omaa elämäänsä. Nuorten tarvitsema tuki ja palvelut tulisi yhdistää tarkoituksenmukaisesti sekä varmistaa yhteistyö monialaisten verkostojen kanssa. Sosiaaliohjauksella voidaan tukea nuorten arkielämää ja verkostojen yhteistyötä (Kananaja ym. 2011, 208.) Nuoren elämänhallinta heikkenee tai paranee useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä on tärkeää, että nuoren elämäntilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Ei riitä, että nuori saa koulupaikan, jos hänen elämänhallinnan puutteet näyttäytyvät eri elämänalueilla ja ne liittyvät toisiinsa. (Paju & Vehviläinen 2001, 46.)

Rakenteellisen sosiaalityön avulla voidaan palveluja tarkentaa alueen tai kunnan tarpeiden mukaan, jolloin yksilö tarpeineen on toiminnan lähtökohtana (Laitinen & Kempainen 2010, 152). Rakenteellinen sosiaalityö onkin yhteiskuntaan vaikuttamista yksilöiden tai ryhmien näkökulmasta. Sen tarkoitus on tuoda esiin epäkohtia nostamalla ne keskustelun ja toiminnan kohteiksi. Sosiaalityötä tehdään aktiivisesti yksilöiden tai ryhmien kanssa heidän toimintaympäristössään ja sitä kautta luodaan heille osallistumisen mahdollisuuksia. (Kananaja ym. 2011, 315, 319.)

AAPO—ohjaus on Nokian kaupungin aikuissosiaalityön nuoriin kohdistamaa palvelua, joka on aloittanut toimintansa vuonna 2008. AAPO—ohjaus on nuorten, 16—29 -vuotiaiden, koulutukseen ja työelämään poluttamista sekä työelämävalmiuksien hankkimista ja sosiaalista vahvistamista sosiaaliohjauksen keinoin. AAPO—ohjaus on myös osa Nuorten ohjauspiste Kellarin toimintaa, jossa työskentelevät kaksi AAPO—hankkeen sosiaaliohjaajaa ja kaksi starttipajan ohjaajaa sekä etsivän nuorisotyön työpa-

ri. Ohjauspiste on tarkoitettu Nokialaisille nuorille, jotka tarvitsevat apua, tukea ja tietoa koulu- ja työpaikan hausta, asumisesta, terveydestä ja raha-asioista. (AAPO -toimintasuunnitelma vuosille 2014—2015, 2013; Nuorten Nokia 2016.)

AAPO—ohjauksen rahoitus muodostuu kaupungin ja opetusministeriön valtionavusta. Keskeisiä yhteistyötahoja ja toimijoita ovat kunnan aikuissosiaalityö, TE-toimisto, lastensuojelu, TYP, etsivä työ, oppilaitokset sekä kuntouttava työtoiminta ja erilaiset työtoimintapaikat. Keskeistä on huomion kiinnittäminen sisääntulovaiheeseen, varsinaiseen toimintaan ja jatkopolutukseen sekä näiden vaiheiden yksilöllisiin haasteisiin. AAPO nimitys tulee sanoista alkuarviointi, aktivointi sekä palveluohjaus ja polutus. (Nokian kaupungin AAPO-hanke 2015.)

AAPO—ohjaukseen ohjautuu haastavia ja erityistä tukea tarvitsevia nuoria, joilla on vaikeuksia kiinnittyä erilaisiin palveluihin. Taustalla on moniongelmaisuuksia, päihde- ja mielenterveysproblematiikkaa, tottumista toimeentuloon ja heillä on harvoin tulevaisuuden näkymiä tai kykyä toimia toiveidensa mukaan. Nuoren tullessa AAPO—ohjaukseen on keskeistä, että nuori löytäisi motivaation ja sitoutuisi toimintaan. Toiminnallinen vaihe koostuu erilaisista työtoiminnoista esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta työpajalla. Työtoimintaan sisältyy sosiaalista vahvistamista, mikä on nuoren ohjausta ja neuvontaa, palveluohjausta ja voimaannuttamista kokonaisvaltaisen ja psykososiaalisen tuen avulla (Nokian kaupungin AAPO-hanke 2015.) Aikuissosiaalityön ja AAPO—ohjauksen pääpaino on nuorten työttömien ja pitkäaikaisasiakkaiden kanssa tehtävässä suunnitelmallisessa, kuntouttavassa ja aktivoivassa sosiaalityössä, jonka tavoitteena on muutoksen aikaansaaminen asiakkaan elämässä. Muutostarpeet liittyvät näiden asiakkaiden kohdalla useisiin asioihin ja ovat osa kuntoutusta. (Nokian kaupungin aikuissosiaalityö 2015.)

AAPO—ohjaukseen ohjautuvat nuoret voidaan jakaa karkeasti eri tuen tarpeen mukaan. Kevyt tuki on nuorille, jotka tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa urasuunnittelun tukena. Tehostettu tuki on nuorille, joiden elämäntilanteen jäsentämiseen tarvitaan ohjauksen ja neuvonnan lisäksi palveluohjausta sekä erilaisten työ- ja koulutusratkaisujen etsimistä yhdessä nuoren kanssa. Erityinen tuki on nuorille, jotka tarvitsevat motivointia, arjen rakentamista verkostoyhteistyön ja monialaisen yhteistyön keinoin. Nuori tarvittaessa noudetaan palveluihin, joiden tarkoituksena on tukea arjen hallintaa ja työelämätaitoja. Nuoren palveluiden tarve kartoitetaan ja ohjataan tarvittaessa sosiaali- ja terveystal-



luihin sekä työtoimintaan ja siitä edelleen sopiviin koulutus- ja työratkaisuihin. Tarkoituksena on suunnitella jatkumoa ja kulkea nuoren rinnalla askel kerrallaan, jotta hän ei jumitu esimerkiksi työpajalle. (AAPO- toimintasuunnitelma vuosille 2014—2015, 2013.)

AAPO—ohjauksessa nuorille suunnattu tuki on kokonaisvaltaista huomioiden nuoren elämäntilanteen ja tavoitteet. Ohjaussuhteet voivat olla pitkiä ja kestää useita vuosia. Muutostyö on usein hidasta ja se keskittyy vahvasti omien voimavarojen tunnistamiseen sekä vahvistamiseen, jonka jälkeen nuori voi keskittyä realististen tavoitteiden asettamiseen ja saavuttamiseen.

Kokonaisvaltainen ja yksilöllinen työ nuoren kanssa sekä pitkäjänteinen yksilöllinen ohjaus sekä siihen liitettävät toimintajaksot kuten työpajatyöskentely, työkokeilu ja kuntouttava työtoiminta tukevat nuoren elämänhallintaa ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. Nuoren koulutuksella ja työllä on suuri merkitys niin ennalta ehkäisevissä kuin myös korjaavissa toimenpiteissä. (Piirainen 2010, 314.) Ammattilaisten tulisi korostaa keskusteluissa enemmän niitä syrjäytymisen riskejä ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä kuin leimata ihmisryhmiä ja yksilöitä syrjäytyneiksi (Juppi 2010, 351). Inhimillisesti, yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti on merkittävää, että syrjäytymistä ehkäistään kehittämällä yksilöä tukevaa kokonaisvaltaista ohjausta sekä yhteiskunnan perusrakenteita, jotka tukevat yksilön sosiaalista osallisuutta. Syrjäytyminen on aina sekä yhteiskunnallinen että yksilöllinen prosessi. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 150.)

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/ 2014) astui voimaan 1.4.2015 ja sen tarkoitus on lisätä peruspalveluja ja näin vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Nuorisopalvelutakuu (SHL 17, 36,42 §) täydentää nuorisotakuuta ja antaa välineitä nuorten erityisesti alle 25-vuotiaiden auttamiseen. Se korostaa moniammatillisuutta nuoren asioiden hoidossa. Keskeistä uudessa laissa on palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijä ja tarvittavien palveluiden kokoaminen sosiaalisen kuntoutuksen keinoin. Omatyöntekijä suunnittelee yhdessä nuoren kanssa palvelukokonaisuuden vastaamaan kokonaisvaltaisesti nuoren tarpeita. Lähtökohtana on sosiaalinen kuntoutus, mikä voi keskittyä arkielämän taitojen opetteluun, koulutukseen tai työelämän taitojen harjoitteluun. Siihen sisältyy tarvittaessa päihde- tai mielenterveyspalvelut. Tarkoituksena on välttää keskeytyksiä työ- ja koulutuspoluilla ja vahvistaa onnistumisen kokemuksia. (Kuntainfo 2015, 1, 5—6.)

## 2.5 Vuorovaikutussuhde asiakastyössä

Mönkkönen (2007) jaottelee asiakastyön osaamisen ulottuvuudet substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaaminen on kapea-alaista tietoa omasta ammattialasta. Prosessiosaamisen avulla tietoa voidaan prosessoida asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Työntekijän tulee osata motivoida asiakasta ohjaukseen ja sen vaatimaan muutokseen. Ohjaustyössä tämä näyttäytyy prosessiluontoisena tilana, joka etenee eri vaiheissa ja ohjauksen intensiivisyys vaihtelee tuen tarpeen mukaan. Prosessiosaamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan yksilöllinen aika oppimiselle ja omien oivallusten kehittymiselle sekä tunne, että asiat ovat hänelle merkityksellisiä ja henkilökohtaisia. (22—25.)

Vuorovaikutusosaaminen pitää sisällään kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen on ensimmäinen askel kohti vuorovaikutusta ja muutostyötä. Vuorovaikutusosaaminen liittyy kiinteästi sekä substanssiosaamiseen että prosessiosaamiseen. Se ei vielä yksin tee ohjaajasta ammattilaista, mutta siinä kehittyminen luo ammattitaidon kehittymisen uusille tasoille. (Mönkkönen 2007, 28—31.)

Vuorovaikutus on kahden tai useamman henkilön välille muodostuva vuorovaikutussuhde, jossa kumpikin vaikuttaa toiseen. Sosiaaliohjauksen asiakassuhde on aina vuorovaikutussuhde, joka ei perustu kohtaamisen tekniikoihin vaan inhimilliseen, henkilökohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen. Sen perustana on luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentuminen asiakkaan ja ohjaajan välille. Asiakastyössä vuorovaikutussuhteen laadulla on merkitystä onnistumiselle ja tavoitteisiin pääsyle. Työntekijän asiantuntijuus näyttäytyy kykynä kohdata asiakas, taitona kuunnella ja jäsenellä sekä löytää tarinasta oleellinen sisältö ja luoda keskustelulle suotuista ilmapiiriä. Kohtaamisen perusodotus on nähdä asiakas arvokkaana ihmisenä, ei tapauksena, diagnoosina tai ongelmana, jolloin se luo pohjaa identiteetin uudelleen rakentumiselle ja viestii välittämisestä ja arvostamisesta. Asiakkaan identiteetti rakentuu suhteessa muihin, joten eleet, ilmeet ja sanat vaikuttavat siihen, miten asiakas tulee nähdyksi ja kuuluksi. (Järvikoski & Härkäpää. 2011, 138—140; Pohjola 2010, 52—54.) Hyvän kohtaamisen tarkoitus on myös herätellä asiakasta ajattelemaan uudella tavalla, ikään kuin jokin asia jäisi vaivaamaan, niin että sille on tehtävä jotakin (Oksanen 2014, 13).

Särkelä (2001) painottaa sellaisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen luomiseen, jossa asiakas haluaa työskennellä ja työntekijä auttaa asiakasta. Siihen kuuluvat vastavuoroisuus ja asiakkaan subjektiaseman korostaminen. Työntekijältä odotetaan hyviä ihmishuuhdetaitoja, jotta hän kykenee luomaan asiakkaaseen hyvän ja luotettavan suhteen, jossa asiakas voi käsitellä ongelmiaan sekä myös lisätä omanarvontuntoaan ja itseluottamustaan ja tehdä muutostyötä. (27—30.)

### 2.5.1 Dialogisuus vuorovaikutuksessa

Dialogisuus on vuorovaikutuksen keskeinen käsite. Se on rohkeutta asettua asiakkaan kanssa samalle tasolle tietämättä vastauksia ja yhdessä hämmästellen löytää uusia oivalluksia. Dialogisen vuorovaikutuksen kehittäminen vaatii heittäytymistä epätietoisuuteen, sillä koskaan ei voi tietää, mitä merkittävää ihmisten välillä tapahtuu. (Mönkkönen 2007, 28—29.) Dialogisuus sosiaalialan työssä merkitsee vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, moniäänisyyttä ja moniarvoisuutta. Se on keskustelu- ja kommunikaatiotaito, jonka tarkoitus on olla ideaalia ihmisen kohtaamista ja keskinäisen yhteyden synnyttämistä. Sille on luonteenomaista sosiaalisuus, vastavuoroisuus ja tasavertaisuus. Tasavertaisuus toteutuu niin, että kukaan ei dominoi tilanteen kulkua ja tai asioiden määrittämistä. (Mönkkönen 2002, 12, 13.) Dialoginen asiakastyö näyttäytyy kahden tasavertaisen osapuolen vuorovaikutussuhteena, jossa he yhdessä määrittävät tilannetta, etsivät ratkaisuja asioihin ja rakentavat yhteistä tarinaa (Mönkkönen 2007, 86).

Freiren (2005) mukaan dialogi on yhteisen oppimiseen ja toimintaan haluavien ihmisten kohtaamista, joka vaatii molempien nöyrytymistä yhteisen asian äärellä. Kohtaamisessa kumpikaan ei ole täysin tietämätön eikä täysin viisas, vaan he pyrkivät yhdessä oppimaan enemmän kuin sillä hetkellä tietävät. Siihen kuuluu aito asialle omistautuminen. Dialogi vaatii toivoa, joka kannustaa uskomaan ja yrittämään. Jos ei usko muutokseen, kohtaaminen jää tyhjäksi. Usko muutokseen vaatii myös välillä kriittistä tarkastelua ja aito dialogi synnyttää uskoa ja toivoa. Nämä luovat pohjaa tasavertaiselle ja luottamukselliselle suhteelle. Luottamus on enemmän kuin sanoja, eikä luottamus kestä, jos sanat eivät vastaa tekoja. Ilman dialogia ei synny kommunikaatiota, eikä ilman kommunikaatiota voi olla aitoa kasvamista tai oppimista. (97—101.)

Vuorovaikutustilanne on aina hyvin erilainen ja molemmista osapuolista riippuva ja molemmilla osapuolilla ohjaajalla ja ohjattavalla on tärkeä osuus vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta (Mönkkönen 2007, 15). Yhteistoimintasuhde näyttäytyy asiakkaalle suhteena, jossa ei ole arvojärjestystä vaan mieluumminkin kiintymistä, ystävyyttä, luottamista ja ymmärrystä. Asiakas saa aikaa keskusteluille eikä suhdetta leimaa virallisuus. Työntekijä voi kertoa omasta elämästään ja kokemuksistaan. Suhdetta leimaa molemminpuolinen saavutettavuus, mikä tekee suhteesta myös helposti haavoittuvan. Dialoginen asiantuntijuus synnyttää kahden asiantuntijan kohtaamisessa ja keskusteluissa kolmannen asian, uuden tiedon. (Oksanen 2014, 55—56.) Mönkkösen (2007) mukaan yhteistoiminnallisuus edistää dialogisuutta. Työntekijän on ymmärrettävä vuorovaikutussuhteita ja niiden hienosäätöjä sekä pyrittävä kommunikaatiossa tapaan, jossa oma tieto sulautuu yhteiseksi tiedoksi. Tämä vaatii uudenlaista heittäytymistä vuorovaikutukseen kysymällä uudenlaisia kysymyksiä ja rohkeasti ihmettelemällä niitä muiden kanssa. (185—186.)

Asiakastyön vuorovaikutusta voidaan tarkastella myös asiakkaan subjektisuuden ja toiminnan näkökulmasta. On merkittävää, millainen käsitys asiakkaalla on itsestään ihmisenä, valintojen tekijänä ja toimijana. Aktivointityössä onkin tärkeää, että asiakkaalla on motivaatiota opetella uusia toimintatapoja sekä se, mihin asiakas on valmis sitoutumaan. Ihmisen muutoshalukkuus edellyttää, että hän kokee elämällään olevan jatkuvuutta, ennustettavuutta ja mahdollisuus vaikuttaa omaan elämänkulkuunsa tekemällä valintoja, jolloin hän kokee että hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu. Asiakkaalla tulisi olla tunne, että työntekijä ymmärtää ja kunnioittaa häntä sekä toimii hänen kanssaan samalla puolella. Inhimillisyys ja ammatillisuus voivat kulkea rinnakkain. Asiakkaan toiminta ja päämäärät ovat sidoksissa sekä yksilöllisiin mutta myös sosiaaliseen ympäristöön ja suhteisiin, eikä häntä tulisi nähdä irrallaan näistä. (Mönkkönen 2007, 142—147.)

Motivointiakin voidaan tarkastella dialogisuuden ja yhteistoiminnallisuuden kautta. Tavoitteita tulisi laatia yhdessä, sitoutua yhdessä ponnistelemaan niiden saavuttamiseksi niin, että päämäärä on molemmille yhteinen. Tavoitteita ja toimintaa tulisi tarkastella niin, että työntekijä voisi tukea asiakkaan tavoittelemaa muutosta. Tärkeää on tarkastella asiakkaan tavoitteita, että ne todella ovat asiakkaan omia eikä työntekijän määrittelemiä. Tavoitteiden pitää olla myös selkeitä sisältäen välitavoitteita, jotta asiakas voi kokea onnistuvansa. Asiakastyössä tulisi olla tilaa asiakkaan omaehtoiselle toiminnalle ja tilaa

myös vuorovaikutuksen ennalta arvaamattomille asioille, jotta asiakassuhteessa säilyisi uuden löytämisen mahdollisuus. (Mönkkönen 2007, 148—149, 160.)

*Ihmiset saattavat kuulla sanasi, mutta asenteesi he tuntevat.*

Johtajuusvalmentaja John Maxwell

### 3 MOTIVAATION JA MUUTOKSEN TEORIAA

#### 3.1 Motivaatio

Motivaatio tulee latinankielisestä sanasta *movere*, joka tarkoittaa liikkumista. Myöhemmin käsite on laajentunut tarkoittamaan enemmän ihmisen käyttäytymistä virittävien ja ohjaavien tekijöiden järjestelmää. Motiivi on motivaation kantasana. Motiivit viritävät, suuntaavat ja ylläpitävät yksilön käyttäytymisen suuntaa. Ne voivat olla joko tiedostettuja tai tiedostamattomia. Motivaatio voidaankin määritellä motiivien aikaansaamaksi tilaksi. Sitä voidaan myös tarkastella yksilön tavoitteiden, erilaisten tavoitteen asettamiseen vaikuttavien tekijöiden ja tavoitteisiin tähtäävän toiminnan kokonaisuutena. Motivaatio on dynaaminen tila, johon vaikuttavat ympäristö, tavoitteet, tavoitteiden saavuttamisen aste ja ihmisen kyky säädellä niiden tavoittelemiseen liittyviä ajatuksia ja tunteita. (Ruohotie 1998, 36—37; Järvikoski & Härkäpää. 2011, 165.)

Motiiveja voidaan lähestyä useiden tieteenalojen näkökulmista, mutta suurin osa tutkimuksista löytyy psykologian alalta. Tutkimukset kohdistuvat ihmisen sisäisiin ja ulkoiisiin ominaisuuksiin, jotka saavat hänet toimimaan. Motivaatiopsykologian perusajatuksset ovat vaihdelleet eri aikakausina. Psykoanalyttisen teorian mukaan motivaation perusta on ihmisen psyyken tiedostamattomassa osassa ja toimintatavat toistuvat lapsuudesta aikuisuuteen. Oppimisteoriassa motivaatio syntyy palkkioiden ja rangaistusten yhteistyönä, jolloin motivaatio on oppimisen tulosta. Tarveteoriassa motivaation perusyksiköt ovat tarpeita, joita tyydyttämällä ihminen pyrkii tasapainotilaan. (Nurmi & Salmela-Aro 2002, 11.)

##### 3.1.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Aikamme johtava tieteellinen teoria motivaatiosta on Ryan ja Decin (2000) itsemääräämisteoria, jossa ihminen lähtökohtaisesti haluaa tuottaa itselleen mielekästä toimintaa eikä hän vain mukaudu ympäristön paineisiin tai palkkioihin. Siinä ulkoinen motivaatio on pakon, palkkioin ja rangaistusten avulla ylläpidettyä toimintaa. Ihminen voi liikkua motivoimattomuuden tilasta ensin ulkoiseen motivoitumiseen, jolloin hän tunnistaa ympäristön asettamat tarpeet ja yrittää vastata niihin. Itse pohtimalla ja oman päämäärän

löytymisen avulla ihminen voi siirtyä kohti sisäistä motivaatiota. Ympäristön tuki ja omien arvojen vaikutus toimintaan sekä oma tavoite vievät ihmistä kohti sisäistä motiivoitumista. Sisäistä motivaatiota vahvistava ja muutokselle suotuista ympäristö luodaan ottamalla huomioon ihmisen kolmenlaiset perustarpeet. Ensin tulee varmistaa, että ihmiselle syntyy itsemääräämisen tunne ja hän voi vaikuttaa omiin asioihinsa. Toiseksi varmistetaan ihmisen pätevyyden ja pystyvyyden tunnetta siitä, että hän kykenee tekemään asioita ja niillä on vaikutusta hänen elämänlaatuunsa. Kolmanneksi varmistetaan sosiaalinen yhteys, mikä tarkoittaa että ihminen saa tukea ajatuksilleen ja tunteilleen hänelle merkittäviltä ihmisiltä tai ryhmältä. (Koski-Jännes 2008, 9; Oksanen 2014, 43—44.)

Sisäinen ja ulkoinen motivaatio eroavat toisistaan käyttäytymistä virittävien ja suuntaavien motiivien puolesta (Ruohotie 1998, 37). Sisäinen motivaatio kuvastaa tilannetta, jossa toiminnan merkitys on ihmiselle suuri ja siinä yhdistyvät tekemisen ilo ja onnistumisen kokemukset. Ulkoisessa motivaatiossa vain toiminnasta saadut palkkiot ovat merkittäviä. Jos motivaatio on vain ulkoista, sitoutuminen toimintaan on vähäistä. Olikin tärkeää, että ihmisen motivaatio olisi sekä ulkoista että sisäistä tai ainakin siirtyisi ulkoisesta sisäiseen, jolloin ihminen on halukas ja sitoutunut muutokseen ja ulkoiset palkkiot vahvistavat tätä. (Järvikoski & Härkäpää. 2011, 168.)

Sisäistä ja ulkoista motivaatiota ei voida pitää täysin erillisinä, vaikka sisällöltään ne poikkeavatkin toisistaan. Voidaan paremminkin nähdä, että ne täydentävät toisiaan. Ne esiintyvät samaan aikaan, vaikka toiset motiivit voivat olla hallitsevampia kuin toiset. Sisäisen motivaation syyt käyttäytymiseen ovat luonnollisesti sisäisiä ja sisäinen motivaatio on yhteydessä ylimmän asteen tarpeiden tyydytykseen. Näitä ovat itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeet. Sisäinen motivaatio on usein kestoaltaan pitkäaikainen ja siitä voi tulla pysyvä. Sen vuoksi olisi tärkeää painottaa niitä seikkoja, jotka virittävät ja ylläpitävät sisäistä motivaatiota. Tätä tukevat realistiset tavoitteen asettelut ja niihin kohdistuva tuki ja positiivinen palaute. Näistä syntyy onnistumisen kokemus. Ulkoinen motivaatio on enemmän riippuvainen ympäristöstä. Palkkiot tulevat ulkopuolelta ja ne tyydyttävät alemman asteen tarpeita kuten turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tarpeita. Ulkoisille palkkioille on usein tyypillistä niiden keston lyhytaikaisuus. Sisäiset ja ulkoiset palkkiot vahvistavat ja täydentävät usein toisiaan, mutta voidaan myös nähdä, että tietyissä tilanteissa ulkoiset tekijät voivat heikentää sisäistä motivaatiota. (Ruohotie 1998, 37—38, 66.)

Tarpeet ja arvot vaikuttavat ihmisen toimintaan ja motiiveihin. Tarpeet usein ohjaavat toimintaa. Tarpeen voi määritellä ihmisen sisäisen epätasapainon tilaksi, joka saa ihmisen toimimaan tasapainon saavuttamiseksi. Voidaankin ajatella, että mitä enemmän ihmisen on tyydyttänyt kasvutarpeitaan, sitä enemmän hän pyrkii toteuttamaan ja kehittämään itseään. Arvot kuvastavat ihmisen toiminnan tavoiteltuja päämääriä. Ne ovat osana määrittämässä ihmisen suunnitelmia ja tavoitteita. Niitä ovat esimerkiksi ihmisen suhde työhön, perheeseen, koulutukseen ja vapaa-aikaan sekä siihen, mikä on hänelle kullakin hetkellä merkittävää ja tavoiteltavaa. (Ruohotie 1998, 51, 53.) Myös tunteilla ja uskomuksilla on vaikutusta toimintaan ja motiiveihin, sillä ne ohjaavat voimakkaasti ihmisen ajattelua. Uskomukset luovat odotuksia ja ovat juurtuneet syvälle ihmisen mieleen. Ne ovat kuin sisäistä puhetta ja ihminen ohjautuu näiden tunnekokemusten mukaan. Omien tunteiden pelko ja vaikeus säädellä tunteita vaikeuttavat suhteiden luomista ja kiinnittymistä ympäristöön. (Oksanen 2014, 84—86.)

Motivaation voimakkuus vaikuttaa tehtävästä tai toiminnasta suoriutumiseen. Käyttäytymiseen vaikuttavat usein myös muut tekijät, kuten mahdollisuudet ja resurssit, joita voivat olla aika, raha, kyvyt ja muiden tuki. Edellä mainituilla tekijöillä voi olla rajoittavia vaikutuksia yksilön mahdollisuuksiin kontrolloida toimintaansa. Mutta jos hänellä on tarvittavat edellytykset ja mahdollisuudet sekä aikomus toimintaan, hän voi myös onnistua toiminnassaan. (Ruohotie 1998, 54.) Turun (2007) mukaan ihminen on motivoitunut, kun hänen toiminnallaan on tavoite ja päämäärä (33).

Motivaation voidaan katsoa olevan todennäköisyys sille, että henkilö aloittaa, jatkaa ja sitoutuu tiettyyn muutosstrategiaan. Motivaatio on dynaaminen ja vaihteleva ilmiö, joka on enemmänkin sitoutunut aikaan ja ilmiöihin kuin ihmisen staattinen ominaisuus. Motivaatiota voidaankin kuvata kaksijakoisena tilana joka on joko horjuva tai varma valmius toimia tai olla toimimatta tietyllä tavalla. Vaikka motivaatio liittyy aina yksilöön, sosiaalisella kanssakäymisellä on vaikutusta yksilön motivaatioon. Siksi se voidaan ymmärtää yksilön ja toisten ihmisten vuorovaikutuksen ja ympäristötekijöiden tulokseksi. (Miller 2008, 18—19.)

Kuntouttavan työtoiminnan tarjoama rahallinen tuki voi alkuun toimia ulkoisena motivaationa nuorelle. Toiminnan tulisi myös tuottaa nuorelle onnistumisia ja sen tulisi olla merkityksellistä hänen elämässään. Muuten pelkkä rahallinen motivaatio ei riitä ylläpitämään motivaatiota eikä viritä sisäistä motivaatiota.



## 3.2 Muutos

Motivaatio vaikuttaa kaikessa toiminnassa ja se on läsnä eri yhteyksissä. Siksi sitä voidaankin lähestyä, sitä voidaan muuttaa ja voimistaa muutosprosessin eri vaiheissa. (Miller 2008, 19.) Muutoksen tarve lähtee yleensä omista havainnoista mutta myös ympäristön havainnoista. Muutos vaatii aina aikaa ja sen tuomat hyvät ja huonot puolet tulee punnita, ennen kuin on valmis lähtemään muutokseen. Hitaus juurruttaa muutosta ja vie motivaatiota ulkoisesta sisäiseen. Muutoksen tuomat hyödyt tulee huomata ja palkkioiden tulee olla selvästi esillä. Muutosta voidaan verrata kriisiin. Uusi toiminta ei ole vielä sisäistynyt ja vanhat toimintatavat eivät päde. Muutoksessa on havaittavissa kriisin vaiheet, joita ovat kieltäminen, viha, kaupanteko, masennus ja tyhjiys sekä lopulta uuden elämäntavan hyväksyminen. Muutoksen hyväksyminen tuo helpotuksen ja sen avulla voidaan edetä päätökseen sekä muutoksen suunnitteluun. (Oksanen 2014, 39—41.)

Ihmistä voidaan tukea motivoitumisessa ja muutoksessa. Ihmisen valinnan vapaus ja oma tavoitteiden määrittely tukevat muutosta. Motivaatioprosessin kehitystä tukevat tavoitteiden selkeys, voimavarojen esiin nosto ja sopivat ratkaisuvaihtoehdot. Motivoitumisen kannalta on tärkeää luoda sellainen vuorovaikutusilmapiiri, joka tukee motivoitumista ja muutosta, jossa asiakas on subjektiivinen tekijä ja määrittelee muutosta. Pienet teot tukevat motivaation heräämistä. Kannustus, positiivinen palaute, oma asiantuntija roolin riisuminen ja tilanteen rauhoittaminen vaikuttavat tilanteeseen. Motivaatiota ja muutosta voi myös jarruttaa manipuloimalla ja liian nopeasti etenemisellä. (Turku 2007, 33—35.)

### 3.2.1 Oppimisprosessit osana muutosta

Ruohotien (2002, 107) mukaan oppiminen voidaan ymmärtää muutoksena tai muutoksen mahdollisuutena ihmisen elämässä. Oppiminen tarkoittaa pysyvää muutosta ihmisen toiminnassa, ajattelussa ja toimintamahdollisuuksissa. Kuitenkaan kaikki, mitä koemme, ei ole oppimista vaan siihen kuuluu, että ihminen antaa kokemalleen merkityksen. Oppimista voidaankin tarkastella prosessina, jossa ihmisen käyttäytyminen muuttuu hänen kokemuksensa tuloksena. Myös Järvillehto (1994) korostaa oppimisen jatkuvaa prosessia, jossa ihminen samanaikaisesti luo ympäristöään ja myös muuttuu ympäristön mukana itse. Oppiminen on tavoitteellista toimintaa, jossa ihminen etenee hänelle tärkeiden

ja mielenkiintoisten tavoitteiden mukaan. Oppimisen prosessin tulisi johtaa uusiin tavoitteisiin, sillä tiedon ja kokemuksen kasvaessa on uusia tavoitteita helpompi asettaa. (156, 157, 166). Oppimista voidaan tarkastella oppimisteorioiden kautta, jotka antavat selityksen oppimistapahtumalle. Oppimisteoriat antavat näkökulmia tarkastella ja tulkita oppimiseen liittyviä havaintoja sekä keskittyä löytämään ratkaisuja niiden avulla. (Ruohotie 2002, 107.)

Behavioristisessa suuntauksessa oppiminen ymmärretään käyttäytymisen muutokseksi, jossa ympäristöllä on keskeinen merkitys oppimisen säätelijänä. Ihmisen ajattelusta ei niinkään olla kiinnostuneita. Keskeistä on vahvistaa sellaista käyttäytymistä, jota ihmisen halutaan tekevän uudelleen ja jätetään huomioimatta sellainen käyttäytyminen, jota ei toivota. Ihminen oppii toistamaan käyttäytymistä, jota palkitaan ja välttämään sellaista, jota ei palkita. Vahvistamisen tulisi tapahtua heti ja olla selkeää, jotta toivotut toimintatavat omaksuttaisiin. (Ruohotie 2002, 109—110.) Behaviorismille on tyypillistä ajatella, että kaikkea voidaan opettaa ja mitata. Laajat tavoitteet pilkotaan osiin, jossa yhden osan suoritettuaan voi edetä kohti seuraavaa. Oppimisprosessin säätely on pitkälti ulkoista, eikä oppijan ymmärtämistä oteta huomioon. Oppimisprosessi korostaa selkeyttä, se on arkiajattelun mukaista ja voidaan nähdä opettajan asemasta johdonmukaisena ja turvallisena. (Rauste - von Wright & von Wright 1994, 111—113.)

Kognitiivinen oppimiskäsitys korostaa oppimisen kokonaisprosessia, johon liittyvät havaitseminen, muistaminen, ajatteleva ja päätöksenteko. Ihminen nähdään informaation käsittelijänä, eikä oppimista nähdä erillisenä perusprosessina kuten behaviorismissa. (Rauste- von Wright & von Wright 1994, 17.) Ihminen ei vain ota tietoa vastaan, vaan hän tulkitsee kokemuksia ja antaa niille merkityksen. Ihminen muodostaa havaintojen ja tiedon perusteella sisäisiä malleja, skeemoja, maailmasta ja ilmiöistä. Hän käyttää skeemoja hyväkseen oppiessaan uutta ja tulkitessaan tilanteita. Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat siihen, miten ihminen oppii tietyssä tilanteessa. (Ruohotie 2002, 110—112.) Järvikosken ja Härkäpään (2011, 174) mukaan on tärkeää huomioida myös negatiiviset ja vääristyneet ajatukset uuden oppimisen esteenä.

Humanistinen suuntaus korostaa ihmisen kokonaisvaltaisuutta ja ainutkertaisuutta. Ihminen elää ja toimii aina tietyssä ympäristössä. Häneen vaikuttavat yhtä aikaa elinympäristö (koti, perhe, toiset ihmiset) kuin myös kulttuurin tuomat aatteet, uskomukset, arvot ja normit. (Järvillehto 1994, 49—50.) Ihminen hallitsee elämäänsä ja hänellä on

vapaus tehdä valintoja. Ihminen on pohjimmiltaan hyvä ja pyrkii kohti parempaa elämää, jossa hänellä on rajattomat kasvun ja kehityksen mahdollisuudet. Maslowin motivaatioteoria tarvehierarkiasta kuuluu tähän suuntaukseen. Siinä korostuu oppimisen motivaatio sisäsyntyisenä. Alimmat tarvetasot tulee kuitenkin olla tyydytettynä, ennen kuin voi siirtyä seuraavaan tasoon. Hierarkian ylin taso on itsensä toteuttamisen motiivi. Humanistiselle käsitykselle on keskeistä, että ihminen nähdään luonnostaan oppivana ja oppiminen on mielekästä, jos sille luodaan kannustava ja virikkeellinen ympäristö. (Ruohotie 2002, 113—115.) Humanistisessa suuntauksessa korostuu myös kokemuksellinen oppiminen ja oppijan motivaatio kehittää itseään (Rauste - von Wright & von Wright 1994, 141).

Sosiaalisen oppimisen suuntaus korostaa ihmisen sosiaalisen kontekstin merkitystä. Oppiminen tapahtuu mielekkäässä ympäristössä vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Siinä tarkastellaan ihmisen käyttäytymistä ja sen muutosta vuorovaikutusprosessina, johon vaikuttavat ulkoiset tapahtumat, kognitiiviset prosessit sekä käyttäytyminen. Kaikkea ei tarvitse kokea itse, vaan ihminen oppii keskustelujen, mallien ja harjoitusten avulla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Ympäristön arvoilla, tavoitteilla, uskomuksilla ja säännöillä on merkitystä ja ne ohjaavat ihmisen käyttäytymistä. (Ruohotie 2002, 116—117.) Ihmisen identiteetti ja siihen liittyvät uskomukset, sosiaaliseen yhteisöön kuuluminen ja tulevaisuuden osallistumisen näkökulmat säätelevät yksilön oppimisen luonnetta ja syvyyttä. Yhteisöön kuuluminen sekä sen toimintaan osallistuminen ovat merkittäviä oppimisen ja kehityksen voimavaroja, etenkin ne yhteisöt joita yksilö arvostaa. (Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004, 123—124.)

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen lähtökohtana on, että ihminen on aktiivinen tiedon rakentaja. Ihminen rakentaa merkityksiä ja jäsentää niitä aikaisempiin tietoihinsa ja näkemyksiinsä. Hän kyselee, valikoi ja tulkitsee saamaansa tietoa. Kokemuksella on keskeinen rooli oppimisessa. Oppiminen ja opettaminen voidaan nähdä kahdensuuntaisena keskusteluprosessina, johon sisältyy henkilökohtaisesti tärkeiden ja käyttökelpoisten merkitysten rakentumista ja vaihtoa. (Ruohotie 2002, 118—119.) Ihminen ei ole tyhjä taulu, vaan hänellä on olemassa olevia tietoja, taitoja ja tavoitteita, joita hyödynnetään oppimisprosessissa. Oppiminen on joustavaa ja painottaa oppijan tapaa oppia uutta. (Rauste - von Wright & von Wright 1994, 121—122.)

Oppiminen on aina ihmisen oman toiminnan tulosta, jonka taustalla on toimintaa tukeva tavoite. Ihminen ymmärtää oppimisen merkityksen omalle toiminnalleen sekä sen, että tulkinnoilla on erilaisia merkityksiä. On merkittävää, että opittu toiminta siirretään käytäntöön mahdollisimman pian, jotta opittu asia sisäistyy. Sosiaalinen vuorovaikutus mahdollistaa opitun asian refleктоimisen muiden kanssa ja opitut asiat tulevat näkyväksi niin itselle kuin muillekin. Tavoitteellista oppimista voi oppia ja opetella. Oppimaan oppiminen on tärkeää nyky-yhteiskunnassa, sillä uusia tietoja ja taitoja täytyy opetella koko elämän ajan. Oppiminen on aina yksilöllistä ja yksilöllinen prosessi, jossa ihmisen kokemusmaailma tulisi huomioida. (Rauste-von Wright & von Wright 1994, 123—132.)

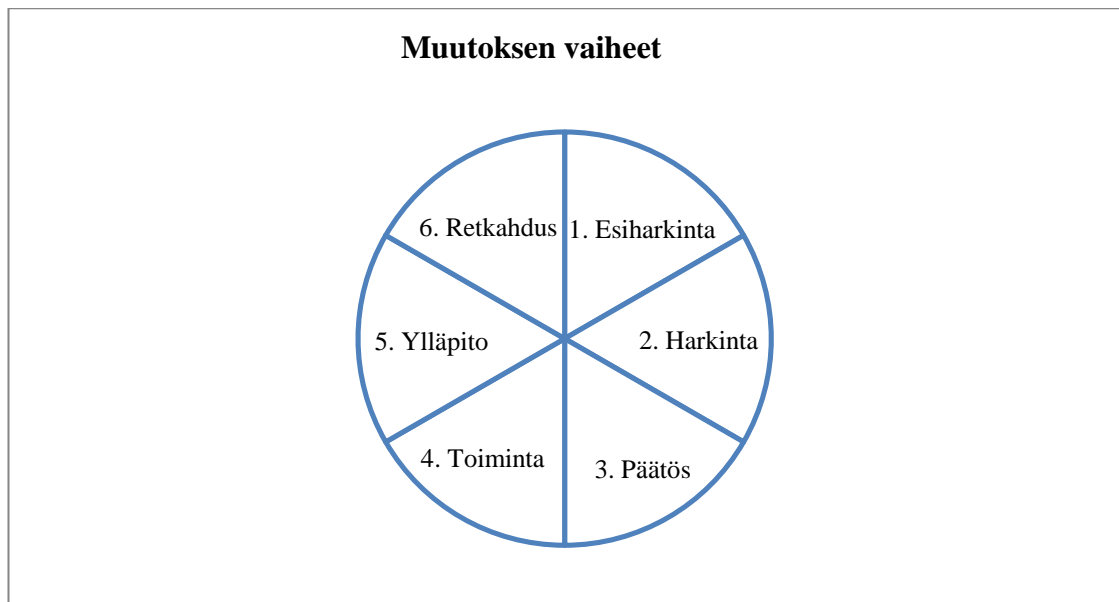
Oppimisprosessien kautta voidaan tiedostaa muutokseen ja oppimiseen liittyvät välttämättömät ja toivottavat prosessit. Ne toimivat ihmiselle oppimisen välineitä ja niiden kautta hän voi toteuttaa päämääriään. Tärkeää on tiedostaa, minkä oppimista ne kulloinkin palvelevat. Behavioristinen näkökulma tarjoaa tavoitteiden mukaiset virikkeet ja vahvistaa tavoitteiden mukaista käytöstä. Prosessi on usein ohjaajalähtöinen, joka ohjaa ja hallitsee sitä. Konstruktivistisen näkökulman mukaan tiedon jäsentäminen tapahtuu aina jossakin tilanteessa ja oppiminen on aina tilanne ja kontekstisidonnaista, joissa sosiaalisilla tilanteilla on suuri merkitys. Oppimisen yleispiirteet ovat kaikille samansuuntaiset, mutta sisältö on yksilöllistä. Keskeistä olisi luoda ympäristöjä, jotka mahdollistavat oppimaan oppimisen ja vuorovaikutuksen. (Rauste- von Wright & von Wright 1994, 141, 151, 157—158, 161.)

Oppiminen voidaan nähdä sisäisen motivaation syntymisenä, sisukkuutena ponnistelemaan, rikkomaan omia rajojaan sekä uskomaan itseensä ja kykyihinsä. Oppimiseen vaikuttavat vahvasti yksilön käsitykset omasta itsestä ja mahdollisista epäonnistumisistaan. Ihmisen heikot suoritukset ja syrjäytyminen heikentävät itsetuntoa ja aiheuttavat epäonnistumisen pelkoa, jotka estävät ihmistä monesti yrittämästä. Oppimisessa on keskeistä taito sietää asioiden monimutkaisuutta, moniselitteisyyttä ja ennakoimattomuutta. Ympäristö ja sosiaalinen yhteisö voivat vahvistaa yksilön oppimista tukemalla ja kannustamalla sekä luomalla onnistumisen kokemuksia. Kannustaminen tunnetasolla luo yksilölle turvallisuuden tunteen, jossa on tilaa sekä erehtyä ja oppia virheistään että kasvaa ihmisenä. (Hakkarainen ym. 2004, 205—207, 384.)

Ihanteellista on, että ihminen oppii, kehittyy ja kasvaa koko elämänsä ajan. Kuormittavat elämäntilanteet, pelot ja ahdistukset usein kuitenkin heikentävät oppimisen mahdollisuuksia. Yksilö saattaa myös jäädä toistamaan negatiivisia asioita elämässään. Myös yhteiskunnan asenteet ja mahdollisuudet sekä toimintaympäristöt saattavat jarruttaa oppimista ja muutosta. Tarvitaan toimintaympäristöjä, jotka integroivat yksilöitä yhteiskuntaan ja toiminnalla on vaikutusta hänen elämäänsä. Nuoren tavoitteet ja niihin saatava tuki mahdollistavat hänen oppimisen ja kasvun. Tarvitaan kokemuksia oppimiselle sekä siihen suotuisa ilmapiiri ja ympäristö. Ne luovat toivoa ja mahdollisuuksia nuoren elämässä.

### **3.2.2 Muutosvaihemalli**

Miller (2008) esittelee transteoreettisen muutosvaihemallin kuvaamaan ihmisen muutosta ja sen vakiintumista pysyväksi käyttäytymiseksi. Tämä Prochaskan ja DiClementen (1986) kehittämä malli on alun perin kehitetty tupakoinnin lopettamiseen, mutta se käy myös muihin elämäntapamuutoksiin. Siinä muutoksen eri vaiheet esitetään prosessina, joissa eri vaiheet liittyvät toisiinsa. Muutosprosessi on syklinen ja yksilöt liikkuvat edestakaisin vaiheiden välillä ja etenevät omaan tahtiin. Monet kiertävät ympyrän useita kertoja, ennen kuin päätyvät lopullisen muutokseen. Muutoksen eri vaiheisiin sopivat omat menetelmät, jotka vievät prosessia parhaiten eteenpäin. Motivoiva haastattelu sopii erityisen hyvin muutoksen harkintavaiheeseen, koska se pyrkii ratkaisemaan muutosta koskevaa ristiriitaa. Perusideat sopivat myös muihin muutoksen vaiheisiin. Työntekijä pyrkii tunnistamaan, missä vaiheessa muutosta asiakas on, jonka jälkeen hän sovitaa oman toimintansa sen mukaisesti, ilman kiirehtimistä asiakkaan edelle. (28—31; Koski-Jännes 2008, 44.)



(Oksanen 2014, 42)

Muutos alkaa esiharkintavaiheesta, jolloin ihminen ei vielä tunnista ongelmaansa eikä ole valmis muuttamaan käyttäytymistään. Hän ei mahdollisesti tiedosta oman käyttäytymisensä kielteisiä vaikutuksia tai hänellä ei vain ole rohkeutta tai halua muuttaa käyttäytymistään. (Miller 2008, 31). Sen sijaan ympäristöstä saattaa ilmetä paineita muutokselle. Asiakasta herätellään puheeksi ottamisella ja neutraalilla tiedottamisella, jossa huumori on hyvä apukeino. Esiharkintavaihe saattaa kestää pitkään. (Oksanen 2014, 41.)

Harkintavaiheessa ihminen alkaa tiedostaa ongelmaansa. Hän miettii tai harkitsee muutosta lähitulevaisuudessa etsien tukea ja tietoa muutokseen. Hän punnitsee eri toimintatapojen hyviä ja huonoja puolia, muutos koetaan mahdollisuutena. Tyypillistä on, että ihminen on tässä vaiheessa pitkiäkin aikoja miettien muutoshalukkuuttaan tai -haluttomuuttaan. Muutosvastarinta voi olla hyvinkin voimakasta. Päätösvaihetta tukevat tunne-elämykset, oman tilan uudelleen arviointi ja tuki. Tässä vaiheessa ihminen kokee muutoksen edut ja sen seuraukset tärkeämpinä kuin aikaisemman toimintansa. Asiakas tekee päätöksen todettuaan sen tarpeellisuuden omassa elämässään. Päätöksen tehtyään asiakas tarvitsee tietoa ja vaihtoehtoisia toimintatapoja saadakseen toiminnan osaksi arkea ja päivärytmiä. Asiakkaalla olisi hyvä olla realistinen suunnitelma. Suunnitelman toteutumista tukee toimintaan osallistuminen esimerkiksi ryhmänohjaus. Matkaa muutokseen on vielä paljon, mutta ihminen on valmis työskentelemään muutoksen tavoitta-

miseksi ja innostuu jo tulevasta muutoksesta. (Miller 2008, 31; Inkinen, Partanen & Sutinen 2006 35; Turku 2007, 57.)

Toimintavaiheessa asiakas opettelee ja toteuttaa jo muutossuunnitelmaa sekä käsittelee siitä aiheutuvia tunteita. Inkisen ym. (2006) mukaan on tärkeää huomioida asiakkaan pystyvyyden tunteen tukemista ja voimavarojen vahvistamista, joita tukevat myönteinen palaute ja positiivinen kannustaminen. Kokemus onnistumisesta ylläpitää ja kannustaa muutosprosessin etenemistä. Vaihtoehtoiset toimintatavat antavat valmiuksia houkutus-ten välttämässä (35.) Toiminta muuttuu tavoitteen mukaiseksi. Muutos saattaa synnyttää negatiivisia kokemuksia, eikä muutos aina tuokaan niin nopeasti hyötyä kun on ajatellut. Silloin riski taantumaan tai vanhaan palaamiseen kasvaa. (Oksanen 2014, 42; Turku 2007, 58.)

Ylläpitovaiheessa pyritään säilyttämään jo saavutetut edut ja toiminta alkaa vakiintua osaksi elämää. Se on muutoksen vaihteista vaativin ja haasteellisin, jolloin toiminta on muutoksen ylläpitämistä ja repsahduksien estämistä. Tärkeää on opetella tunnistamaan tilanteita ja yllykkeitä, jotta riski repsahdukseen pienenee. Myös pettymykset lisäävät repsahduksia. Tässä vaiheessa on tärkeää kannustaminen sekä muutoksen vahvistaminen. Ylläpitovaihe vaatii pitkäaikaista käyttäytymisen muutosta ja siihen sitoutumista. Jos muutoksen kokee omaksi tarpeeksi ja sitä haluaa, on motivaatio tullut sisäiseksi motivaatioksi sekä osaksi arvomaailmaa ja kokonaispersoonallisuutta. (Miller 2008, 32; Turku 2007, 59; Inkinen ym. 2006, 35.)

Inkinen ym. (2006) korostavat, että retkahdus osana muutosprosessia voidaan nähdä myös asiakkaan mahdollisuutena havaita ne syyt, jotka ovat altistaneet retkahdukselle. Näin hän voi oppia ennakoimaan niitä tilanteita ja tunnetiloja jotka johtavat retkahdukseen eivätkä tue muutoksessa pysymistä. Retkahdus tuleekin nähdä osana prosessia ja hyödyllisenä oppimiskokemuksena. (36.) Muutos ei aina jää pysyväksi vaan tapahtuu repsahduksia, jotka kuuluvat muutosvaihemalliin osana tapojen muuttamista Asiakasta tuetaan muutosprosessin uudelleen käynnistymisessä repsahduksen jälkeen. (Oksanen 2014, 43.)

Muutosvaihemallin vahvuuksiksi voidaan nähdä se, ettei asiakkaalta vaadita nopeita muutoksia vaan enemmänkin se sitouttaa pitkäjänteiseen työhön, jossa edetään asiakkaan ehdoilla ja pienin askelin. Se on myös käytännön läheinen ja sen avulla voidaan

vastata asiakkaan sen hetkiseen ohjaustarpeeseen. Vahvuuksia ovat myös asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta ja yhdessä todetun lähtötilanteen mukaisesta ohjauksesta. (Turku 2007, 62—63.) Oksasen (2014) mukaan muutosvaihemallin avulla voidaan arvioida asiakkaan valmiutta muutokseen. Se auttaa myös ymmärtämään asiakkaan jatkailun etenkin muutosprosessin alussa. Mallin avulla voidaan korostaa yhteistyösuhdetta ja parantaa keskustelun laatua. Muutosvaihemallin ja asiakkaan yksilöllisen muutoksen ymmärtäminen auttaa myös työntekijää jaksamaan omassa työssään. (42—43.)



## 4 MOTIVOIVA HAASTATTELU MENETELMÄNÄ

Motivoivan haastattelun, Motivational Interviewing; ovat kehittäneet William R. Miller ja Stephen Rollnick. Se on kehitetty alun perin päihdekuntoutuksen menetelmäksi, mutta sen periaatteet sopivat myös muuhun asiakkaan kanssa tehtävään muutostyöhön. Motivoiva haastattelu on enemmänkin asiakaskeskeinen ohjausmenetelmä, jonka tarkoituksena on herätellä asiakkaan motivaatiota toivottuun suuntaan sekä ylläpitää sitä. Se lähtee asiakkaan omista tarpeista, jotka asiakas itse määrittelee. Motivoivan haastattelun perusajatukseseen kuuluu, että muutosvoimat lähtevät asiakkaasta itsestään ja menetelmän avulla voidaan tukea asiakkaan uskoa muutoskykyynsä. Motivoiva asiakkaan kohtaaminen tarkoittaa aitoa kunnioitusta, välittämistä ja myötätuntoa. (Päihdelinkki 2015.) Nämä luovat luottamuksen ja turvallisuuden tunnetta asiakkaalle, jolloin hän voi avoimesti pohtia omaa elämäänsä. Työntekijän kriittinen suhtautuminen asiakkaaseen lisää vain asiakkaan puolustusreaktioita ja varuksellisuutta. Motivoiva haastattelu on optimistista ja keskittyy enemmänkin asiakkaan vahvuuksiin, kuin ulkopuolelta tuotuihin vaatimuksiin. (Koski-Jännes 2008,43.) Motivoiva haastattelu keskittyy enemmän ihmisen kokemukseen käyttäytymisensä haitoista kuin diagnosointiin tai leimaamiseen (Oksanen 2015, 71).

Motivoivan haastattelun tavoitteena on auttaa asiakasta ratkaisemaan muutokseen liittyviä ristiriitoja, ambivalensseja, jotka ovat myönteisen käyttäytymisen esteinä. Motiiviristiriitoja aiheuttava toiminta tuottaa asiakkaalle toisaalta tyydytystä ja toisaalta monenlaista haittaa. Toiminnan ristiriidat tulisi selvittää siten, että vaaka on enemmän muutoksen puolella, jotta asiakas pystyy sitoutumaan muutokseen. Ajattelun ja käyttäytymisen välinen ristiriita tuottaa epämiellyttävää kokemusta, josta pyritään pääsemään eroon. (Koski-Jännes 2008, 42.)

### 4.1 Motivoivan haastattelun periaatteet

Motivoivan haastattelun periaatteita ovat empatian ilmaiseminen, ongelmakäyttäytymisen ja asiakkaan henkilökohtaisten arvojen välisen ristiriidan voimistaminen ja sen suuntaaminen kohti muutosta, väittelyn välttäminen sekä asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen. Empaattinen työntekijä luo ilmapiirin niin olemuksellaan kuin toi-

minnallaan, jossa asiakas voi turvallisesti tuoda esille huoliaan ja pelkojaan. Vuorovaikutussuhteen kannalta on tärkeää, että työntekijä eläytyy asiakkaan tilanteeseen ja tunteisiin. Työntekijä ei kritisoi, arvostele tai syytä asiakasta, vaikka ei aina hyväksy hänen tekojaan. Hän ymmärtää ristiriidan ja minän suojelukeinojen kuten ongelman vähättelyn ja selitykset osana ongelmaa. Ongelmakäyttäytymisen liittyvä ambivalenssi ilmenee muutosprosessin eri vaiheissa eri tavoin, mutta selvemmin se tulee esiin harkintavaiheessa. Moni saattaa jäädä horjumaan ambivalenssiin. Muutoksen aikaansaamiseksi olisi punnittava erisuuntiin vetävien tekijöiden painoarvoa ja merkitystä asiakkaan kanssa. Tämä voidaan tuoda esiin pohtimalla asiakkaan kanssa ongelmakäyttäytymisen etuja ja haittoja sekä muutoksen etuja ja haittoja ja näiden suhdetta joko tulevaisuuden toiveisiin tai niiden seurauksiin. Keskeisten näkökohtien esille saaminen helpottaa ratkaisua. (Koski-Jännes 2008, 46—47.)

Avainperiaatteena motivoivassa haastattelussa on väittelyn välttäminen. Asiakkaan vastustukseen vastataan myötäilemällä, eikä siitä saa provosoitua esimerkiksi luettelemalla tosiasioita. Yksi menetelmä vastata asiakkaan sanomaan on heijastava kommentointi. Kun asiakas ei saakaan tavanomaista painostusta tai vastahyökkäystä osakseen, on hänen mietittävä omasta näkökulmastaan käsin asiaa, mitä hän haluaa ja mitä ajattelee. Asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen on myös keskeinen periaate. Asiakkaalla on taustalla useita yrityksiä ja erehdyksiä, jotka ovat heikentäneet hänen itsetuntoaan ja uskoaan muutokseen. Työntekijän kannustavat ja rohkaisevat kommentit auttavat asiakasta ja luovat uskoa. Se voidaan tehdä vetoamalla asiakkaan aiempiin onnistumisiin sekä huomioon, että huonommassakin asemassa oleva on onnistunut. (Koski-Jännes 2008, 47—49.)

Oksasen (2014) mukaan asiakkaan kohtaaminen on tärkeää. Ensimmäiset hetket kohtaamisessa kertovat asiakkaalle työntekijän kiinnostuksesta, ystävällisyydestä ja myötätunnosta. On myös tärkeää tutustua asiakkaan elämään ja päästä hänen maailmaansa. Asiakasta on vaikea motivoida, jos ei pääse hänen puolelleen. Asiakas kohdataan itsenäisenä ja täysivaltaisena toimijana. Tarvittaessa työntekijän tulisi palauttaa asiakkaan toimijan rooli ja tukea sitä. Asiakas on myös omien ongelmien ratkaisija, jossa työntekijä on vain avuksi hahmottamassa tavoitteita. Vastuu toiminnasta on aina asiakkaalla itsellään, mutta hänelle tehdään näkyväksi ristiriita ajattelun ja käyttäytymisen välillä, jota pyritään tietoisesti kasvattamaan. Asiakkaan muutosta voi voimistaa tulevaisuuteen keskittymällä, sillä tulevaisuudessa on energiaa. Aina voi aloittaa alusta ja kääntää uu-

den sivun. Jokaisella ihmisellä on mahdollisuus muutokseen, kunhan tavoite selkiytyy. Muutos on vahvasti tunnettyöskentelyä. Muutoksessa on toimittava toisin ja kestävä siitä aiheutuvat tunteet. Motivoiva kohtaaminen on tietoisesti rakennettua toimintaa, joka lähtee asiakkaan kunnioituksesta, hänen tavoitteistaan ja voimavaroistaan työntekijän vahvistaen niitä. (71, 77, 87, 97, 102—103.)

4 PÄÄPERIAATETTA
1. Empatian osoittaminen
2. Ristiriitojen esilletuominen
3. Väittelyn välttäminen
4. Pystyvyyden tunteen vahvistaminen

(Miller & Rollnick 2002, 36.)

#### 4.2 Motivoivan haastattelun perustaidot

Motivoivan haastattelun perustaitoja eli avaintaitoja ovat avoimet kysymykset, vahvistaminen, heijastava kuuntelu ja tiivistäminen. Ne ovat työntekijän vuorovaikutustaitoja, joiden tavoitteena on päästä avoimeen ja aitoon dialogiin asiakkaan kanssa. Niiden avulla luodaan avoin ja kannustava ilmapiiri. Työntekijä pyrkii saamaan asiakkaasta tietoa hänen oman kertomuksensa perusteella. Asiakas nostaa kertomuksensa perusteella esiin hänelle tärkeät asiat. Ne luova työlle tavoitteet, joiden avulla ohjausta kohdennetaan motivaation suuntaan. (Oksanen 2014, 143—144.) Miller & Rollnik (2002) korostavat motivoinnin perustaitojen käyttämistä ensi kohtaamisesta koko motivaatioprosessin ajan. Heidän mielestään ensimmäinen kohtaaminen on merkittävä, sillä se luo asiakassuhteelle merkityksen. Erityisesti tärkeää on, millainen tunne asiakkaalle välittyy kohtaamisesta ja haluaako hän tulla uudelleen. (64—65.)

Avoimien kysymysten avulla kutsutaan asiakas kertomaan tarkemmin omasta tilanteestaan, tunteistaan ja ajatuksistaan. Niiden tehtävänä on tuoda esille asiakkaan ajattelua. Suljettuja kysymyksiä voi käyttää välillä, mutta valtaosan tulisi olla avoimia kysymyksiä. Lisäkysymykset avaavat tarkemmin kyseistä teemaa. (Koski-Jännes 2008, 51—52.) Oksasen (2014, 145) mukaan avoimia kysymyksiä tulisi käyttää hallitusti, jotta vältet-

täisiin tenttauksen tunnelmaa. Avoimien kysymysten tarkoitus on elää keskustelun tunnelmassa ja samanaikaisesti ohjata sitä. Rohkaisemalla asiakasta avoimeen keskusteluun luodaan hänelle tunne, että hänen mielipiteillään on merkitystä. Alussa voidaan puhua mistä vain esimerkiksi säästä, jos tuntuu, että keskustelu tyrehtyy.

Vahvistamisen avulla pyritään tunnistamaan ja nimeämään asiakkaan vahvuuksia. Hänen reaktioitaan ymmärretään ja tunteille annetaan oikeutus, vaikka niitä ei hyväksyttäisiäkään. Aito kiinnostus asiakasta kohtaan vahvistaa hänen itseluottamustaan. Myönteiset kommentit asiakkaan toiminnasta ja ajatuksista ilmaisevat arvostusta ja niitä tuodaan esiin myös ilmein ja elein. Voimakkaampia tuen ilmaisuja ovat asiakkaan voimavaroihin liittyvät oletukset. Liiallista kehumista tulisi kuitenkin välttää. Kohteliaisuudet esitetään aidosti ja vilpittömästi. (Koski-Jännes 2008, 50—51.) Oksasen (2014, 146) mukaan vahvistaminen on kannustamista, jolla osoitetaan, että asiakkaan sanoilla ja teoilla on merkitystä. Ei ole olemassa niin pientä asiaa, jota ei voisi vahvistaa. Vahvistaminen on aktiivista kuuntelua, jolla vastataan asiakkaalle esitettyihin avoimiin kysymyksiin.

Heijastava kuuntelu kuuluu myös perustaitoihin. Se tarkoittaa työntekijän reagoitua asiakkaan kertomaan. Hän yrittää kuulemansa ja havaitsemansa perusteella arvata, mitä asiakas tarkoittaa ja ilmaisee sen ääneen tarkistaakseen, oliko ymmärtänyt oikein. (Koski-Jännes 2008, 52). Miller & Rollnikin (2002, 72) mukaan heijastavan kuuntelun avulla voidaan myös syventää keskustelua. Siinä annetaan asiakkaalle mahdollisuus asioiden tutkimiseen ja pohdiskeluun. Samalla asiakas tuntee tulleen kuulluksi ja rohkaistuu jatkamaa. Oksanen (2014, 147) tulkitsee heijastavan kuuntelun ikään kuin asiakkaan peilinä olemisena. Asiakkaan puheesta nostetaan esiin asioita, joita hänen halutaan tarkentavan. Työntekijä ottaa osaa keskusteluun toistamalla ääneen asiakkaan puhetta. Se voi olla toteamus tai lisäkysymys.

Yhteenveto eli tiivistäminen kokoaa yhteen asioita, joita asiakas on siihen mennessä sanonut. Sen tarkoitus on osoittaa asiakkaalle, että häntä on kuunneltu ja tarkastaa, että asiat on ymmärretty oikein. Työntekijä vahvistaa, että keskustelu sujuu yhteisymmärryksessä ja asiat on ymmärretty samalla tavalla. Se tarjoaa tilaisuuden tarttua muutoksen kannalta oleellisiin seikkoihin. Työntekijä voi palauttaa ristiriidan keskusteluihin kuultuaan asiakkaan ristiriitaisista toiveista tai toiminnasta. (Oksanen 2014, 148—149.) Työntekijän tulisi välttää tulkintoja, sillä ne saavat hänet asiantuntija asemaan, joka voi mahdollisesti rikkoa alkaneen yhteistyösuhteen (Koski-Jännes 2008, 53). Yhteenvetoa

voidaan käydä keskustelun lopuksi, jolloin voidaan tarkentaa, mihin on päädytty ja mihin toimenpiteisiin se mahdollisesti johtaa. Yhteenvetoa voidaan käydä myös seuraavan tapaamisen aluksi, jolloin on helppo palauttaa mieleen edellisen tapaamisen keskeiset asiat. (Miller & Rollnik 2002, 76.)

Keskeinen seikka motivoivassa haastattelussa on muutospuheen eli itseä motivoivien lauseiden esiin kutsuminen. Muutospuhe on asiakkaan puhetta vallitsevan tilanteen haittoista ja muutoksen eduista. Sitä voidaan lisätä asiakkaan näkemyksiä vahvistavilla kommentteilla ja muistelemalla tilanteita, joissa hän on onnistunut toimimaan tavoitteidensa mukaisesti. Asiakasta voidaan pyytää arvioimaan muutoksen tärkeyttä esimerkiksi asteikolla 1-10 ja tarkentaa sitä lisäkysymyksillä. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin seikkoja, jotka puoltavat asian merkitystä hänelle. Voidaan myös kysyä, miten hän voisi edetä asteikolla eteenpäin. Tämä tuo tietoa toimenpiteistä, joita asiakas pitää tärkeinä oman motivaationsa voimistumisen kannalta. Asteikko kysymyksiä voidaan myös käyttää oman luottamuksen vahvistamiseen, miten asiakas arvioi oman luottamuksensa muutoksen mahdollisuuteen. Jos hän arvioi sen viitoseksi, eikä 3 tai 4, hän joutuu miettimään, että hänellä on kaikesta huolimatta kykyä toteuttaa muutos. Omien voimavarojen tunnistaminen lisää luottamusta muutoksessa onnistumiseen. (Koski-Jännes 2008, 54.)

Muutospuheessa on tärkeää huomioida ja nostaa keskusteluun asiakkaan nykyisen tilanteen haitat ja muutoksella saatavat edut sekä muutokseen suhtautuminen ja siihen sitoutuminen. Aiheisiin liittyvillä kysymyksillä on tarkoitus elävöittää muutoksen pohjatöitä, johon pelkkä konkreettinen ajattelu ei aina riitä. Tunneperäiset arvot ovat avain muutokseen. Välillä voi palata ikäviinkin asioihin ikään kuin muistutuksena, mihin tietty toiminta johtaa. Pääasiana motivoinnissa ovat kuitenkin saavutettavat asiat, joita voidaan tavoitella aluksi mielikuvilla ja myöhemmin mahdollisilla teoilla. (Oksanen 2014, 176—177.)

Asiakas puhuu muutoksesta ja näin tuo esiin vilpittömää halua päästä eroon haittaavasta toiminnasta. Se voi olla vain puheen tasolla olevaa lepyttelyä tai työntekijöiden miellyttämistä, eikä näin ollen varsinaista muutospuhetta. Asiat tulisi nostaa konkreettisten toimenpiteiden ja valintojen tasolle. Niiden avulla voidaan löytää seikkoja, jotka ovat tavoitteiden esteenä. Jos asiakas osoittaa empimisen merkkejä, se viittaa siihen, että asia on vielä kesken ja hän tarvitsee enemmän aikaa tai tukea asian käsittelyyn. Asiakkaan

on parempi edetä pienin askelin ja asettaa tavoitteensa matalammalle. (Koski-Jännes 2008, 54—55.)

MOTIVOIVAN HAASTATTELUN PERUSTAIIDOT
1. Avoimet kysymykset
2. Vahvistaminen
3. Heijastava kuuntelu
4. Tiivistäminen
5. Muutospuheen esiin kutsuminen

(Miller & Rollnick 2002, 65—76)

### 4.3 Motivoivan haastattelun henki

Miller & Rollnick (2002) korostavatkin, että motivoiva haastattelu on tapa olla ihmisten kanssa ja usein asiakkaan kannalta erilainen tapa kuin mihin he ovat aiemmin totuneet. He korostavat enemmän motivoivan haastattelun henkeä kuin tapaa erilaisista tekniikoista. Motivoivan haastattelun henkeä kuvaat erityisesti kolme keskeistä seikkaa yhteistyö, evokaatio eli esiin kutsuminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden eli autonomian kunnioittaminen. Yhteistyö korostaa asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoisuutta ja vastavuoroisuutta, jossa vältetään auktoriteettiasemaa. Yhteistysuhdetta korostaa työntekijän ystävällinen, kiinnostunut ja arvostava suhde asiakkaaseen. (33—34, 41.)

Esiin kutsuminen tarkoittaa, että muutosvalmius ja resurssit ovat asiakkaassa itsessään ja sitä kutsutaan esiin muutospuheen avulla. Työntekijän rooli on enemmänkin auttaa asiakasta tekemään omia havaintoja, tavoitteita ja tutkia omia arvojaan. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tarkoittaa, että asiakkaalla on vapaus valita, eikä häntä painosteta muutokseen. Muutos on mahdollista, kun asiakas kokee olevansa siihen valmis. (Miller & Rollnick 2002, 34—44.) Motivoiva haastattelu perustuu vuorovaikutustapoihin, jolla pyritään dialogiseen vuorovaikutukseen ja se on myös työntekijälle malli toimia motivoivasti sekä ylläpitää motivaatiota (Oksanen 2014, 72).

#### 4.4 Vuorovaikutussuhteen ansat

Vuorovaikutussuhteen ansat ovat työntekijän puhetapoja, jotka eivät vie muutosprosessia eteenpäin. Ne pysäyttävät keskustelun kulun, muuttavat ilmapiiriä ja tekevät haastattelusta vaikean. Asiakas reagoi puhetapoihin vastarinnalla ja toimimalla suunnitelmaa vastaan. Ansat toimivat myös kuuntelun esteitä. (Inkinen & Partanen 2006, 127.) Työntekijän tulisi pyrkiä tunnistamaan ja tiedostamaan ansat, jotta hän voisi välttää niitä toiminnassaan. Ansat saattavat liittyä myös toiminnan rakenteeseen tai työn luonteeseen. Oma työtään voi pyrkiä muuttamaan niin, että järjestää aikaa avoimeen keskusteluun ja asiakkaan kuunteluun. Pienistäkin hetkistä saattaa jäädä asiakkaalle tunne kohdatuksi tulemisesta, joka tarvitaan motivoitumiseen. (Oksanen 2014, 137, 139, 141.)

Kysymys – vastausansassa työntekijä esittää liikaa peräkkäisiä kysymyksiä ja yrittää kerätä kerralla paljon tietoa, jolloin asiakkaan rooli jää passiiviseksi. Sitä voi välttää käyttämällä avoimia kysymyksiä sekä kuuntelemalla asiakasta. Myös asiakkaan puheen vahvistaminen ja reflektointi ovat hyviä keinoja välttää ansaa. Kannanotto eli konfortointi - ansassa työntekijä pyrkii liian nopeasti määrittelemään asiakkaan ongelman ja mahdollisesti myös asiakkaan tarpeet. Tämä saa asiakkaan puolustautumaan ja kieltämään ongelman, sillä taustalla on asiakkaan ristiriita. Se voi myös synnyttää pelin työntekijän ja asiakkaan välille. Kysymällä asiakkaan omaa mielipidettä ja vahvistamalla hänen puhettaan vältetään ansa. (Inkinen ym. 2006, 127.)

Asiantuntija-ansassa työntekijä on innokas, määrittelee ongelmaa ja antaa neuvoja liian nopeasti. Asiakkaan vastuullisuus ja kiinnostus yhteistyöhön vähenee. Asiakkaalta tulisi varmistaa, milloin hän on valmis ottamaan tietoa vastaan ja onko työntekijällä lupa neuvoa. Leimaamisansassa työntekijä määrittelee ja leimaa asiakkaan tämän ongelman perusteella. Tämä herättää asiakkaassa vastarintaa ja puolustautumista. Ihminen, jolla on heikko itsearvostus, ei halua leimaa itselleen. Asiat tulisi ilmaista huolina, haittoina tai seurauksina ja pyrkiä yhteiseen määrittelyyn. (Inkinen ym. 2006, 127.) Oksanen (2014) korostaa, että jo virkakielen käsitteitä käyttämällä voidaan leimata asiakas. Asiakas on kokonaisuus ja häneen liittyy muutakin kuin palvelujen antama merkitys. (139.)

Kiihkeyttämisansassa työntekijä kiirehtii muutosta. Asiakas kokee, ettei hän tule kuulluksi eikä hänen mielipiteillään ole vaikutusta. Liian nopea ongelmien määrittely ja tiettyyn asiaan keskittyminen johtavat asiakkaan puolustautumiseen ja muutosprosessi pysähtyy.

Syyttelyansassa ongelmatilanteelle on luonnollista etsiä syyllistä. Se ei kuitenkaan tuo tilanteeseen ratkaisua. Reflektointi ja huolien tarkastelu uudesta näkökulmasta voivat auttaa välttelemään ansaa sekä löytämään keinoja eteenpäin pääsemiseksi. (Inkinen ym. 2006, 128.) Yleisesti kannattaa välttää puheita, jotka synnyttävät vastustusta ja halua olla erimieltä. Johtaminen ja varoittelu eivät vie muutosta eteenpäin. (Koski—Jännes 2007, 59.)



## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja saada lisää ymmärrystä sekä tietoa sosiaaliohjauksen hyvistä käytännöistä Nokian kaupungin AAPO—ohjauksessa. AAPO—ohjauksen tavoitteena on nuoren tukeminen ja auttaminen sosiaaliohjauksen keinoin. On keskeistä löytää nuorelle oikeat palvelut sekä saada hänet motivoitumaan ja sitoutumaan toimintaan. Opinnäytetyön lähtökohtana on tuoda nuorten ajatuksia ja kokemuksia AAPO—ohjauksesta, mitkä ovat ohjauksen hyvät käytänteet nuorten näkökulmasta. Opinnäytetyön avulla voidaan saada arvokasta tietoa niin oman työn kehittämisen kuin myös oman ammattitaidon kehittymisen kannalta.

Tutkimuskysymykset:

1. Mikä AAPO—ohjauksessa toimii?
2. Mikä vaikutus sillä on ollut nuoren elämään?
3. Onko ohjaus riittävän yksilöllistä ja kokonaisvaltaista?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen menetelmäksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, sillä se keskittyy merkitysten maailmaan, joka tapahtuu sosiaalisissa kontakteissa ihmisten välillä. Laadullinen tutkimus ei pyri totuuden löytymiseen, vaan sen tavoitteena on kartoittaa ihmisen kokemuksia hänelle merkityksellisistä ja tärkeistä asioista. (Vilkkä 2015, 118,120.) Laadullista tutkimusta käytetään tutkittavan äänen ja näkökulman kuuluviin saamiseksi sekä tilanteissa joissa ollaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja lähellä haastateltavaa (Hirsijärvi & Hurme 2006, 27—28).

Laadullinen tutkimus ei tähtää tilastollisiin yleistyksiin, vaan siinä pyritään kuvaamaan tietty tapahtuma, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai annetaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998, 61). Ihmisten kuvaamien kokemusten ja käsitysten perustella pyritään luomaan johtopäätöksiä, joista tehdään tulkintoja. Tutkimus on sidoksissa aina tiettyyn kontekstiin, johon ilmiö liittyy sekä tutkimustilanteeseen, jossa tutkimus tehdään. Vaikka tutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa, sen tarkoitus on myös lisätä tutkittavien ymmärrystä kyseisestä asiasta ja siten vaikuttaa myönteisesti tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin tutkimuksen jälkeenkin. (Vilkkä 2015, 120, 125.)

Laadullinen tutkimus soveltui hyvin tutkimukseen, sillä tarkoitus oli löytää nuoren omakohtaisia merkityksiä asioille ja tapahtumille sekä tarkastella tapahtumia AAPO—ohjauksen suhteen alusta tähän päivään sekä siinä tapahtuneita muutoksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada nuoren omakohtainen kokemus kuuluviin mutta myös luoda nuorelle mahdollisuus oman kehityksensä huomioimiseen. Tämän tarkoitus on lisätä nuoren ymmärrystä, miten hän on omilla toiminta- ja ajattelutavoillaan vaikuttanut asiaan sekä miten hän voi vaikuttaa asioihinsa myöhemminkin.

## 6.2 Kohderyhmän kuvaus ja aineiston keruu

Kohderyhmäksi valikoitui Nokian kaupungin AAPO—ohjauksen asiakkaita, jotka olivat olleet ohjauksessa pidempään ja käyneet läpi muutoksen omassa elämässään. Haastateltavia valittaessa huomioin, että he ovat mahdollisesti halukkaita keskustelemaan aiheesta. Haastateltavia valikoitui neljä, joista kolme osallistui haastatteluun. Kohderyhmään olisi mahdollisesti valikoitunut enemmänkin nuoria, mutta valittujen nuorten kohdalla muutos oli selkeä ja konkretisoitavissa tiettyyn ajanjaksoon ja tapahtumiin liittyen.

Laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmäksi valitsin haastattelun. Pohdin myös ryhmähaastattelua ja parihaastattelua vaihtoehtoina, mutta päädyin yksilöhaastatteluun. Vilkan (2015) mukaan haastattelu on keino saada ihmisen kokemukset esiin puheen muodossa. Yksilöhaastattelu sopii omakohtaisen kokemuksen tutkimiseen ja se korostaa enemmän vuorovaikutuksen merkitystä. (122.) Yksilöhaastattelu antaa enemmän tilaa oman kokemuksen ja elämysmaailman esille tuomiseen.

Ryhmä- tai parihaastattelu olisi saattanut tuottaa kokemuksia ja näkemyksiä laajemmin, etenkin AAPO—ohjauksen kehittämiseen liittyen. Henkilökohtaisia asioista käsiteltäessä se ei olisi ollut paras tapa kerätä tietoa. Ryhmä- ja pari haastattelussa hiljaisimmat ja aremmat olisivat jääneet paitsioon helposti. Ryhmähaastatteluun osallistuminen olisi saattanut olla vaikeampaa ja kaikki kutsutut eivät olisi tulleet paikalle.

Haastattelu soveltuu nuorille, sillä heillä voi olla vaikeuksia vastata lomakkeisiin ja haastattelussa kysymyksiä voidaan aina tarkentaa, joten tulkinnan mahdollisuudet vähenevät. Haastateltavat motivoituvat paremmin haastatteluun kuin lomaketutkimukseen ja näin edustavuus on parempi. Haastattelu sopii myös paremmin kuin käsitellään henkilökohtaisia ja arkojakin aiheita. Haastattelu itsessään voi tuottaa uusia näkökulmia ja asioiden syy-seuraussuhteita haastateltavalle. (Hirsijärvi & Hurme 2006, 36.) Haastattelu parhaimmillaan luo mahdollisuuksia uuden oppimiselle.

Haastatteluista teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu soveltuu menetelmäksi, sillä sen avulla voidaan joustavasti huomioida haastateltavat ja kerätä tietoa tietystä heidän kokemasta tilanteesta. Haastattelurungon myötä haastattelun teemat ovat kaikille samat ja haastattelu etenee teemojen myötä. Tämä tuo enemmän esiin haastateltavan

äänen ja jättää haastattelijan sivummalle. Teemahaastattelulle on olennaista, että se huomioi haasteltavan tulkinnat asioista ja hänen sille antamat merkitykset kuten myös ne merkitykset, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsijärvi & Hurme 2006, 47—48.)

Teemahaastattelurungon tekemisessä auttoi kohderyhmän tuntemus ja opinnäytetyön teoria. Pyrin pitämään kysymykset avoimina ja kuvailevina ja tarkensin teemoja esimerkiksi sanoilla. Esimerkit olivat tarpeellisia haastattelussa ja ne avasivat kyseistä teemaa ja toimivat myös itselle muistin tukena. Haastattelurungon teemoittaminen ei ollut kovin yksinkertaista, sillä tutkittava ilmiö piti saattaa myös haastateltavien kanssa yhteiseksi kieleksi.

Kysyin haastatteluun suostumusta henkilökohtaisesti ja annoin siihen liittyvän lomakkeen heille. Yhden haastateltavan suostumusta kysyin puhelimitse ja keskustelin hänen kanssaan asiasta myöhemmin. Haastatteluajan sovimme, kun sain suostumuksen haastatteluun. Valitsin haastattelupaikoiksi tiloja, jotka ovat haastateltaville entuudestaan tuttuja, joihin on helppo tulla ja joissa voi keskustella rauhassa ilman häiriötekijöitä.

Ennen haastattelun aloitusta kävimme vielä läpi tutkimuksen tarkoitusta, haastattelun etenemistä ja sen käyttöä aineistona. Pyysin vielä kirjallisen luvan käyttää aineistoa tutkimukseeni erillisellä suostumuslomakkeella. Kerroin vielä haastattelun luottamuksellisuudesta, vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeytykseen. Haastattelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia.

Haastatteluaineiston kirjoitin puhtaaksi eli litteroin sanasta sanaan koneelle. Litterointi on tarkkaa, mutta sen tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta. Hyvin tarkkaa litterointia käytetään yleensä keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa, jolloin litteroidaan esimerkiksi tauot, huokaukset ja naurahdukset. Muuten riittää, että aineistosta kootaan teemojen kannalta keskeiset asiat (Hirsijärvi & Hurme 2006, 38—40.) Vilkan (2005, 138) mukaan haastateltavien puhetta ei saa muokata eikä muuttaa, jotta tutkimuksen luottamuksellisuus säilyy. Päädyin litteroimaan kaiken, koska haastateltavia ei ollut montaa ja haastattelut pysyivät hyvin teema-alueilla. Pidin tarkkaa litterointia tärkeänä myös analyysin luotettavuuden ja aineiston kattavan käsittelyn kannalta.

### 6.3 Sisällönanalyysi

Tutkimuksen analyysimenetelmän valitseminen oli alkuun haastavaa, koska aineistoa on mahdollista analysoida monin tavoin. Päädyin lopulta teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin, koska se oli tarkoituksenmukaisin analyysimenetelmä tutkimukseeni. Vilkan (2015) mukaan sisällönanalyysi voidaan nähdä laadullisen tutkimusmenetelmän metodina, jonka tarkoituksena on etsiä merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Niitä ei voida esittää numeerisina tuloksina vaan paremminkin sanallisina tulkintoina. (163.) Laadullista sisällönanalyysia voidaan tehdä teorialähtöisesti, aineistolähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Teorialähtöisessä tutkimuksessa teorialla on vahva rooli tutkimuksessa ja tutkimusaineiston analyysi perustuu olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa vastaavasti aineisto ohjaa analyysia ja teoriaa rakennetaan aineiston pohjalta. Teoriaohjaavassa tutkimuksessa voidaan nähdä yhteneväisyyksiä sekä teorialähtöisestä että teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä ja se sijoittuu ikään kuin näiden välimaastoon. Siinä analyysi ei perustu suoraan teoriaan, mutta sillä on kytkeä teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108—118.)

Tutustuin haastatteluaineistoon aluksi lukemalla haastatteluja läpi. Tutkimuskysymykset ohjasivat sitä, mitä tuloksia aineistosta poimitaan tuloksiksi. Oleellisen sisällön jälkeen käsitteellistin ja kuvasin sisällön yhteneviin luokkiin eri teemojen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Saatuaani yleiskäsityksen aineistosta aloitin varsinaisen analysoinnin. Käsittelin aineistoa haastattelu kerrallaan ja erittelin nousseet teemat eri väreihin. Näin aineistosta oli helpompi myöhemmin erottaa eri teemat toisistaan. Tämän jälkeen aloin koota keskeisiä asioita kunkin teeman alle. Tulokset ovat tiivistetty versio aiheesta.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Nuorten tilanne haastatteluhetkellä

Haastateltavat nuoret olivat olleet AAPO—ohjauksen asiakkuudessa useampia vuosia. He olivat iältään 20—28-vuotiaita. Yhdellä nuorella oli toisen asteen ammatillinen koulutus, yhdellä nuorella opiskelut olivat määräaikaaisesti keskeytettynä ja yhdellä opinnot olivat keskeytyneet. Yksi nuorista oli haastatteluhetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa, yksi oli aloittamassa toisen asteen opintoja ja yksi jatkamassa opintoja puolen vuoden kuluttua.

### 7.2 Aika ennen AAPO—ohjausta ja ohjaukseen osallistuminen nuorten kuvaamana

Yhteisiä tekijöitä nuorten kuvauksissa ennen AAPO—ohjauksen aloittamista oli havaittavissa toimettomuus, elämähallinnan ja tulevaisuuden suunnitelmien puuttuminen. Osa kuvaa aikaa merkityksettömänä ja vaikeutena vaikuttaa omaan elämäänsä mitenkään. Yksi nuori kuvaa aikaa, ”*ku vaa loju ja sekoili.. teki kaikkia asioita jota ei ois tarvinu tehdä*”. Nuorilla ei ollut tarkkaa muistikuvaa toimintaan ohjautumisestaan. Ennakkokäsitykset ja odotukset ohjauksesta olivat hataria. Ohjauksen aloittamiseen liittyvät mielikuvat olivat hieman negatiivisia tai väheksyviä. Yhdelle nuorelle oli jäänyt mieleen AAPO—ohjauksesta se, että jos nuorta ei tavoiteta, niin häntä tullaan etsimään kotoa. Hän kuvaa mielikuvaansa AAPO—ohjauksesta seuraavasti. ”*mutta sitten oltiin peloteltu siitä, että tullaan oven takaa kotoo hakeen, jos ei niin ku vastata puhelimeen*”.

### 7.3 AAPO—ohjauksen toimivuus nuorten kuvaamana

Nuoret kuvasivat AAPO—ohjauksen hyviä käytäntöjä laajasti. Haastatteluista nousi yhteinen kokemus siitä, että he olivat saaneet apua, tukea ja neuvoja asioiden hoitamiseen eri virastoihin kuten Kela, TE-toimisto ja aikuissosiaalityö. He kokivat tärkeäksi, että asiat tulivat hoidettua tutun henkilön kanssa. Ohjaajan rooli korostui asioiden hoi-

dossa sekä vaikeiden asioiden selvittäjänä että yhdessä tekemisenä, mutta myös ohjaajalla oli sisäpiirin rooli. Nuoret kuvaavat sitä seuraavasti.

*”Siis kaikki hakemukset ja mitä on ollut niin enhän mä olis saanut niitä ite tehtyä.”*

*”että saa apua kaikkiin just näihin sossujuttuihin ja tota näitä asuntoasioita ja semmosia saa niin ku vähän niin ku sisäpiirissä vietyä asioita nopeemmin eteenpäin... ja ylipäättään ny semmosta apua jos et ny tajua yhtään mistään mitään ja sitte kysyy ja vaan heittää pallon muille ”*

Puhelin koettiin tärkeimmäksi viestintävälineeksi joko soittamalla tai tekstiviestinä mutta myös facebook oli helppo tapa ottaa yhteyttä. Nuorten kokemuksissa korostui myös nopea reagointi eli puheluihin vastattiin melko nopeasti tai otettiin yhteyttä mahdollisimman pian. Toimivuutta lisäsi, että ohjaajilla ei ole puhelinaikoja. Sijainti on keskeisellä paikalla, joten sinne on myös helppo tarvittaessa tulla.

*”puhelimella saa aina kiinni jos ei soittamalla niin viestillä. Olis ihan tyhmää, jos olis joku puhelinaika koska se on muttenki niin ku vaikeeta... jos on joku puhelinaika, niin et varmaan saa kiinni sillon ja joku asia aina viivästyy sen takia”*

*”kun on ollut jotain asiaa ni aika pikasesti on vastauksen saanu tai yhteyttä ylipäättään... viis minuuttia tähän kävelee jos on jotain”*

Asioiden hoitamisen lisäksi ohjaus oli myös tuonut tietoa erilaisista palveluista ja opiskelu mahdollisuuksista. Nuoret kokivat tärkeäksi, että he olivat saaneet ohjauksesta erilaisia vaihtoehtoja tulevaisuuden suunnitteluun. Suunnitelmia oli tehty nuoren yksilölliset tarpeet huomioiden ja toiveita kuullen, joka lisäsi heidän tuntemustaan kuulluksi tulemisesta. Nuoret kokivat saaneensa tehdä päätöksiä itse, eikä heitä ollut pakotettu mihinkään. Merkittävää oli myös pienin askelin eteenpäin meneminen, omien voimavarojen mukaan. Haastateltavien kohdalla korostui luottamuksellisen suhteen merkitys. Ohjaajalle oli voinut kertoa luottamuksellisia ja henkilökohtaisia asioitaan. Luottamuksellisen suhteen rakentumista on lisännyt ohjaajan pysyminen samana useita vuosia. Tärkeää oli ollut myös ymmärrys nuoren elämään ja maailmaan sekä siinä tukeminen.

*”mä oon niin ku kokenu, että mä tuun kuulluks, eikä mua vähätellä, koska kuitenkin kaikki ollaan erilaisia”*

Ohjauksessa rinnalla kulkeminen oli tärkeää. Siinä lähdetään nuoren kanssa yhdessä hoitamaan asioita tai saatetaan palveluun. Yksi nuori kuvaa, miten merkittävää hänelle oli käydä katsomassa tulevaa opiskelupaikkaa ennakoon. *”että sillon ku se kouluki alko n isä tulit näyttää missä se ees on niin ku niin yksinkertaset asiat olis ollu niin ku hankalia mennä sinne ettei olis välttämättä tullu mentyäkään koskaan”*.

Haastateltavat kokivat AAPO—ohjauksen tärkeänä nokialaisille nuorille. Koettiin hyväksi, että on sellainen paikka, josta nuoret saavat apua ja tietoa asioihin. Se koettiin myös ei-viralliseksi paikaksi, jossa voi olla oma itsensä eikä tarvitse hävetä. Kaksi haastatelluista oli osallistunut useampaan AAPO—ohjauksen järjestämään toiminnalliseen tapahtumaan ja kokemukset niistä olivat positiivisia. Ne koettiin merkityksellisiksi ja niissä korostuivat yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksien lisäksi mahdollisuus heittäytyä toimintaan. Samankaltaista toimintaa on ollut aikuisiällä vaikeaa löytää.

*”on olemassa nuorille ja sinne on helppo tulla, jos siitä vaan tietää. Ja että sieltä saa sitä apua kysymykseen ku kysymykseen ja jos ne ei osaa auttaa nii sit ne ohjaa johki missä osataan auttaa... jokku tietää näistä asioista semmoset just mikkä tuottaa nuorille eniten ressiä, niin niissä autetaan”*

*”Parhaista just nää leirit .. jossa näkee sitä normaalin elämän ilookin ... voi heittäytyä .. ja olla oma ittensä.”*

#### **7.4 Ohjauksen vaikutus elämänhallinnan lisääntymiseen ja muutokseen motivoitumiseen**

Haastateltavat nuoret kertoivat oman elämänsä muuttuneen hyvin paljon AAPO—ohjauksen alusta tähän päivään. Osaltaan voidaan nähdä ohjauksen tuoneen päivärytmiä, eri vaihtoehtoja ja sisältöä elämään. Kaikki haastateltavat olivat aloittaneet kuntouttavan työtoiminnan melko pian AAPO—ohjaukseen tultuaan Nokian kaupungin eri pajoilla. Säännöllisen toiminnan kautta päiviin oli tullut tekemistä, muuta ajateltavaa ja vertaistukea. Se oli auttanut huomaamaan, että kykenee ja onnistuu tekemisissään.



*”se on vienyt vaan niin ku eteenpäin, miten sen nyt sanos, sielä on tullu semmonen ajatus, että voi tehdä jotain muuta ... ku alkuun tullaan semmosesta huonommasta elämästä siihen ni huomaa heti että pystyy tähän ni osaa aatella että pystyy tekeen just jotain töitä tai koulua ja semmosia ajatuksia saanu päähän”*

Yksilöllinen tuki oli auttanut asioiden hoidossa ja se oli tuonut turvallisuuden tunnetta. Tietää, että voi kysyä apua ja sitä on saatavilla, jolloin asiat tulevat hoidetuksi. Haastatteluissa käy ilmi, että muutokseen oli herätelty tarjoamalla vaihtoehtoja ja haastamalla nuori pohtimaan tulevaisuuttaan ja muutoksen mahdollisuuksiaan. Merkittäviä olivat kokemukset siitä, että onnistumisen kokemukset huomioidaan antamalla palautetta, kannustetaan ja uskotaan nuoren kykyihin.

*”pikkuhiljaa on alkanu uskoon itteensä ku joku muuki on uskonu”*

*”niin ku aidosti ollu ilone jostain niin ku onnistumisesta ja tsempannu”*

Nuorten kokemuksista käy ilmi, että kaaoksesta on siirrytty elämänhallintaan ja elämän suunnitteluun. Muutokseen ovat vaikuttaneet selvästi oma päätös, että asioille on tehtävä jotakin sekä ymmärrys, että muutos on itsestä kiinni. Muutoshaluun on vaikuttanut yksilöllisesti joko aika, puoliso tai pitkäaikainen asiakassuhde. Tärkeää on ollut, että muutoksessa on tuettu ja kannustettu. Silloin kun tuntuu hankalalta niin tietää, että apua on saatavilla, eikä jää yksin. Asioiden hoitaminen ja eteenpäin vieminen antavat positiivisia kokemuksia ja itsetunto paranee. Oikeaan suuntaan meneminen palkitsee joka päivä ja elämänhallinnan tunne auttaa selviämään huonoistakin päivistä. Elämänhallintaa lisää myös tieto omista oikeuksistaan ja avusta ja tuesta, jota on saatavilla.

*”mitään ei tulis tehtyä jos ei itte haluais”*

*”semmone peruspositiivinen ajattelutapa.. ja tietää ettei tässä tarvi yksinään”*

*”sillon päätti että nyt täytyy asioiden muuttua, päätin tehdä asialle jotain kerranki”*

*”itestä se tulee tietysti”*

*”jos mä olisin ollu ihan itekseni nii en mä olis sitäkää tehny ku tavallaan siinä on myös seki että nyt niin ku mitä muutki odottaa tai en mä ny sano että painostais vaan just sil-lai että on tottunu siihe ettei tarvi tehä yhtään mitää sellasta mikä tuntuu pahalta”*

Muutosta kannattelevia asioita ovat kokemukset siitä, että pystyy ja kykenee. Huomaa, että asiat tulevat hoidettua. Toimeliaisuus ja arjen asiat tuottavat iloa ja onnistumisen kokemuksia. Myös henkilökohtaisessa elämässä tapahtuvat merkittävät asiat kannattelevat ja tuovat erilaista arvomaailmaa. Osan kohdalla se on tarkoittanut kaveripiirin vaihtamista, aloittamista ikään kuin puhtaalta pöydältä.

*”kyllä siitä hyvä mieli tulee, ku saa tehtyä jotain oikein”*

*”se on varmaan se semmonen mikä palkitsee ni on se ihan vaan semmonen hyvä olo niin ku ylipäättänsä et niin ku mikää ei oo kaatumassa niskaan ainakaan koska asiat pitää kasassa”*

## **7.5 Tulevaisuus ja muutoksessa pysyminen**

Muutoksen pysyvyydestä kertoo se, miten haastateltavat näkevät tulevaisuutensa haastatteluhetkellä. Nuoret suhtautuivat tulevaisuuteensa ja muutoksessa pysymiseen positiivisesti. Toisaalta voi havaita, että eletty elämä ja siitä saatu kokemus ovat opettaneet uusia asioita ja suhtautumistapoja. Toisaalta taas tulevaisuuden suunnitelmat ja sisäinen luottamus itseensä kannattelevat ja vievät eteenpäin. Myös kokemus siitä, että apua on aina saatavilla ja sitä voi tarpeen tullessa pyytää, ei tarvitse eikä pidä jäädä yksin. Nuoret kuvaavat tulevaisuuttaan myös hyvin realistisesti niin hyviä kuin huonojakin asioita voi tapahtua. Tärkeää on oma suhtautuminen ja etukäteen varautuminen. Nuoret kuvasivat tulevaisuuttaan seuraavasti.

*”ekaa kertaa oikeesti on semmonen toiveikas olo.. pelottaa ihan sikana ja kaikki niin jotenki. mää aattelen että mä oon nykki pärjänny niin kyl mä sitte pärjään. ..Nyt on oikee aika ja sit on tarpeeks semmosta rohkeutta”*

*”voin keskittyä siihen että mulla on tällänen olo nyt ja tää on tosi hyvä ja tota sit se ei se välttämättä mitää ruusuilla tanssimista tuu oleen... nyt mä aattelen että vähän siistiä se voi mennä ihan sika hyvin että mä niin ku uskon että siitä tulee vielä hyvä”*

*”ylöspäin mennään... kaikki ajallaan”*

Kaikilla haastateltavilla oli suunnitelmia tulevaisuuden varalle joko opiskeluiden jatkamista tai aloittamista ja sen kautta työelämään siirtymistä. Osalla suunnitelmien toteutuminen oli hyvinkin lähellä ja toisilla hieman kauempana. Nuorten kuvauksissa oli havaittavissa hyvää mieltä, tyytyväisyyttä ja positiivista suhtautumista niin itseensä kuin myös elämäntilanteeseensa. He näkivät itsensä kykenevinä toteuttamaan suunnitelmiaan ja siirtymään elämässään eteenpäin. Suunnitelmat olivat realistisia ja niitä kohti edettiin vähän kerrallaan.

## **7.6 Muutostoiveita**

Pääsääntöisesti nuoret olivat tyytyväisiä AAPO—ohjaukseen ja sen tarjoamiin palveluihin. Ohjauksella oli ollut iso merkitys heidän elämäntilanteeseensa. Muutostoiveita tuli muutamia. Kahden nuoren mielestä ohjauksessa voitaisiin käyttää enemmän toiminnallisia ja elämyksellisiä menetelmiä, kuten erilaisia retkiä. Yhden mielestä toiminnalliset menetelmät ovat hyvä lisä mutta eivät välttämättömiä. Nuoret kokivat työntekijöiden pysyvyyden tärkeäksi ja toivoivat sitä enemmän. He kokivat, että työntekijän vaihtuvuus sekoittaa tilannetta ja joutuu aloittamaan alusta luottamuksen rakentamisen. Henkilökohtaista ohjausta voisi olla enemmän, mutta pääasiassa haastatteluista käy ilmi tyytyväisyyden tunne.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa lisää tietoa ja ymmärrystä sosiaaliohjauksen hyvistä käytännöistä AAPO—ohjauksessa. Keskeisiä olivat nuorten ajatukset sekä kokemukset ohjauksen sisältöjen ja menetelmien vaikuttavuudesta heidän elämäänsä. Tarkoituksena oli tehdä näkyväksi niitä merkityksellisiä seikkoja, jotka lisäävät nuorten elämänhallintaa, edistävät motivaation löytymistä ja voimaantumista muutosprosessissa. Nuorten kokemuksia tarkasteltiin ajasta ennen ohjauksen aloittamista aina haastatteluhetkeen sekä siinä tapahtuneita muutoksia ja ohjauksen merkitystä muutoksessa.

Tutkimuksessa korostui AAPO—ohjauksen merkitys nuorten muutoksen mahdollistajana. Haastateltavien nuorten elämään sillä oli merkittävä rooli elämänhallinnan lisääntymisenä, muutoksen alulle saattajana ja muutoksessa tukemisessa. Kaikkien haastateltavien nuorten kohdalla muutos näkyi myös oman toiminnan ja ajattelun muutoksessa, ymmärryksenä asioiden toisin tekemisellä. Toisaalta nuoret ymmärsivät, että he tarvitsevat muutoksessaan tukea ja olivat sitä saaneet. Nuorten kokemuksissa AAPO—ohjauksen hyviä käytänteitä kuvaavat myös tuen ja palvelun paikallisuus sekä matala kynnys ja saavutettavuus. Ohjaussuhteen pysyvyys edisti pienin askelin etenemistä sekä luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta.

Nuorten jääminen koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle lisää heidän syrjäytymisriskiään yhteiskunnasta. Se lisää myös sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä ulkopuolisuutta sekä tilanteita, jossa ongelmat ovat monitahoisia ja kasautuneita. Nuorten elämässä se näyttäytyy toimeentulomuutena, elämänhallinnan ja tulevaisuuden suunnitelmien puuttumisena. Nuori ikään kuin ajelehtii päivästä toiseen, saamatta tehtyä asioilleen mitään ja taas toisaalta palveluista tietämättömänä hän ei osaa hakea apua.

Aineistosta kävi ilmi nuorten tyytyväisyys ohjauksen toimivuuteen. Sosiaaliohjauksen ja palveluohjauksen keinoin oli voitu vahvistaa nuoren toiminnan ja elämänhallinnan keinoja sekä löydetty tarvittavat palvelut. Nuoret kokivat tulleen huomioduksi yksilöinä, omine voimavaroineen sekä tietyn historian omaavina. Voimavarojen ja oman kiinnostuksen kautta oli laadittu suunnitelmia ja autettu löytämään tarvittavat palvelut yhdessä asiakkaan kanssa toimimalla.

Nuoren elämänhallinnan lisääntyminen, muutokseen motivoituminen ja oppiminen ovat prosesseja, jotka ovat kytköksissä toistensa kanssa. Hyvä kohtaaminen ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen pyrkiminen olivat avainasemassa nuoren elämänhallinnan lisääntymiseen ja muutokseen tähtäävään toimintaan. Vuorovaikutussuhteen rakentaminen vei aikaa ja olennaista oli työntekijän usko nuoren kykyihin ja muutoksen mahdollisuuden sekä toivon ylläpitäminen. Nuoren elämänhallinnan tunnetta vahvisti myös nuoren elämän ymmärrys ja kunnioitus. Aineistosta tuli esiin elämänhallinnan lisääntymisen monellakin tapaa. Aineellisen elämänhallinnan myötä oli päästy ulkoisesta elämänhallinnasta sisäiseen elämänhallintaan johon kuului voimaantumista oman toiminnan kautta, sosiaalista osallisuutta, riittävää tukea ja kannustamista. Oppiminen liittyi osaksi muutoksen prosessia. Tavoitteellisen toiminnan kautta oli voitu luoda oppimisen kokemuksia, joita sosiaalinen yhteisö ja ympäristö vahvistivat tukemalla ja kannustamalla. Turvallisessa ympäristössä oppimista oli voinut tehdä myös erehdyksen kautta sekä omien valmiuksien mukaan. Merkittävää oppimisessa oli, että nuoren käyttäytyminen oli muuttunut kokemusten myötä.

Nuorten kokemukset AAPO—ohjauksen toimivuudesta ja hyvistä käytännöistä ovat samansuuntaisia aikaisemmin tehtyjen tutkimuksien kanssa. AAPO—ohjauksesta on tehty aiemmin opinnäytetyö ja AAPO—ohjauksen starttipajasta pro gradu—tutkielma. Opinnäytetyö keskittyi siihen, kohtaako ohjaus nuorten tarpeet. Tuloksissa todetaan, että AAPO—ohjausta tarvitaan ja se on vakiinnuttanut paikkansa aikuissosiaalityön työmuotona. Laine (2013) korostaa, että yksilöllisellä ja kokonaisvaltaisella ohjauksella on ollut hyviä vaikutuksia nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä ja tulevaisuuden suunnitelmien löytymisessä. Ohjauksen prosessissa otetaan huomioon nuoren tarpeet suunnitelman ja toiminnan lähtökohtana, mikä auttaa nuoria löytämään oman polkunsä kohti opiskelua ja työelämää. Valtatie (2015) pro gradu—tutkimuksessa tavoiteltiin nuorten näkemyksiä ja kokemuksia aikuissosiaalityön kuntouttavasta starttipajasta sekä sen vaikutuksista heidän elämäänsä. Molemmissa tutkimuksissa starttipajan nähtiin selvästi tuovan elämään sisältöä tarjoten mielekästä toimintaa ja vertaistukea. Se oli myös merkittävää arjenhallinnan ja vuorokausirytmien kannalta. Nuoret kokivat saaneensa ohjausta ja päässeet tarvittavien palvelujen piiriin Tuloksien mukaan toiminta oli vaikuttavaa ja lisäsi elämänhallintaa sekä paransi vuorokausirytmia. Monelle nuorelle se oli ikään kuin käännekohta omassa elämässä. (Laine 37, 39, 46—47; Valtatie 66—67.)

Tutkimuksista oli havaittavissa, että nuoret olivat aloittaneet työtoiminnan melko pian ohjaussuhteen alettua. Toiminta oli tukenut vuorokausirytmien ylläpitämistä, antanut tekemistä päiviin sekä mahdollistanut osallisuuden ja vertaistuen kokemukset. Ohjaus oli lisännyt arjenhallintaa, joka merkitsi oikeiden palvelujen löytymistä, sekä yksilöllistä tukea ja ohjausta. Nuorelle tarjoutui muutoksen mahdollisuus. Se vaati pitkäjänteistä työtä ja pienin askelin etenemistä sekä oman itsensä kohtaamista. Muutos oli mahdollista, kun nuori oli siihen valmis.

Muutosta voidaan herätellä ja voimistaa motivoivan haastattelun menetelmällä. Motivoiva haastattelu perustuu aitoon ja myötätuntoiseen asiakkaan kohtaamiseen, jonka tarkoitus on ymmärtää asiakasta ja päästä hänen puolelleen. Tämä synnyttää yhteistyösuhteen, jossa asiakas voi turvallisesti tuoda esille huoliaan ja pelkojaan, jolloin motivointi on mahdollista. Haastattelu on myönteistä asiakkaan voimavarojen ja tarpeiden mukaan etenemistä. Tarkoituksena on, että asiakas saa mahdollisimman realistisen käsityksen elämästään ja mahdollisuuksistaan sekä tarjoaa hänelle vaihtoehtoisia elämäntapoja. Asiakkaan käyttäytymisen ja arvojen välistä ristiriitaa voimistetaan ja pyritään suuntaamaan se muutokseen, tekniikkana käytetään motivoivan haastattelun perustaitoja. Tärkeää on asiakkaan toimijan roolin palauttaminen ja siinä tukeminen. Asiakkaan tavoitteet tulee pilkkoa pieniin osiin, jotta asiakas huomaaisi muutoksen konkreettisuuden ja saisi onnistumisen kokemuksia matkalla suunnitelman toteutuksessa. Positiivisten tunteiden energia lisää tunnetta asioiden hallinnasta.

Muutoksenvaihemallin avulla työntekijä voi seurata asiakkaan muutoksen etenemistä. Muutosprosessi on usein pitkä ja työntekijä ei voi kiirehtiä sitä, vaan hän vahvistaa asiakkaan toimijan roolia ja kannustaa pitkäjänteiseen työhön. Mallin avulla voidaan myös vastata asiakkaan sen hetkiseen yksilölliseen ohjaustarpeeseen. Muutosvaihemallin ja asiakkaan yksilöllisen muutoksen ymmärtäminen auttaa työntekijää jaksamaan työssään. Etenkin muutosprosessin alkuvaiheessa asiakas saattaa jähkailla pitkään punnitsaansa eri vaihtoehtoja tai hänellä ei ole vielä muutoshalua tai rohkeutta muuttaa käyttäytymistään.

Haastateltavat kuvasivat tulevaisuuttaan ja muutoksen pysyvyyttä luottavaisesti. Heillä oli tulevaisuuden suunnitelmia ja positiivinen käsitys itsestään. Tyytyväisyys omaan tilanteeseen ja luottavaisuus tulevaisuuteen kuvastivat sisäisen motivaation löytymistä, jossa yhdistyivät tekemisen ilo ja onnistumisen kokemukset. Sisäisen motivaatiosta ker-

toivat elämän suunnitelmallisuus ja suunnitelmien realistisuus, jossa tavoitteisiin pyrittiin pienin askelin. Sisäistä motivaatiota tukivat onnistumisen kokemukset ja tunne elämän kantavuudesta niin hyvinä kuin huonoina päivinä. Motivaation pysyvyyttä ja vakiintumista tukivat omien arvojen muutos sekä valmius toimia arvojen ja niiden tuomien tavoitteiden mukaan. Muutoksen kestävyyttä korosti myös oppimisen tuoma käyttäytymisen muutos. Kokemukset ja tieto olivat johtaneet uusiin tavoitteisiin. Oppimisen kokemukset olivat vahvistaneet sisäistä motivaatiota, jossa nuori oli valmis rikkomaan omia rajojaan ja ponnistelemaan tavoitteidensa saavuttamiseksi. Haastateltavat toivat esiin uskon itseensä sekä omiin kykyihinsä. Heillä oli havaittavissa kykyä sietää elämän monimutkaisuutta ja epätietoisuutta. Merkittävää oli myös kokemus siitä, että ihminen tarvitsee sosiaalisia kontakteja, tukea ja kannustusta elämässään.

Aineiston mukaan nuoret olivat tyytyväisiä saamansa palveluun ja ohjaukseen. AAPO—ohjauksella oli voitu vastata nuorten tarpeisiin yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti ja sillä oli ollut iso merkitys heidän elämälleen ja siinä tapahtuneelle muutokselle, vaikka myös oman toiminnan ja ajattelun merkitys muutoksessa oli selvästi havaittavissa. Muutostoiveita tuli muutamia. Toiveissa oli, että erilaisia toiminnallisia ja elämyksellisiä menetelmiä voitaisiin käyttää enemmän. Työntekijöiden pysyvyys koettiin merkittäväksi luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen pysyvyyden ja asioiden hoitamisen kannalta. Yksi haastateltava toi esiin merkittävän kehittämisnäkökulman. AAPO—ohjaus pitäisi olla enemmän näkyvillä ja paremmin nuorten löydettävissä, jotta nuoret voisivat ottaa yhteyttä jo varhaisessa vaiheessa, kun ongelmat eivät ole päässeet kasautumaan tai mutkistumaan.

Tutkimukseni sekä myös aiempien tutkimusten valossa AAPO—ohjauksen palveluilla on ollut iso merkitys nuorten elämään. Haastatteluista kävi ilmi, että AAPO—ohjaus koettiin matalan kynnyksen palveluksi, josta sai apua ja tukea moniin asioihin. Palvelu oli joustavaa ja vastasi nuorten tarpeisiin, ilman viranomaisleimaa. Ohjauksessa kohdatiin nuoret yksilöinä, omine tarpeineen ja toiveineen. Nuorilla oli mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä kulkuun suunnitelmien ja valmiuksiensa mukaan. Tärkeää oli, että nuoret kokivat ohjauksen ilmapiirin positiiviseksi ja rennoksi, jossa pystyi olemaan oma itsensä hyvine ja huonoine puolineen.

Haastateltavat nuoret olivat tehneet muutoksen elämässään ja toivat esiin ohjauksen merkitystä muutoksen alulle saattajana ja siinä tukemisessa. Aineistosta kävi ilmi tuen

ja kannustamisen merkitys muutostyössä. Tarvittiin toisia ihmisiä huomioimaan, kannustamaan ja tarvittaessa tukemaan, jotta muutos kantoi ja huonojenkin päivien yli pääsi. Haastateltavien nuorten kohdalla se oli ollut AAPO—ohjauksen työntekijä, toinen työntekijä tai puoliso. Toisaalta voitiin myös huomata omien arvojen muutos ja niiden kautta uusien tavoitteiden asettaminen. Merkittävää muutostyössä oli nuoren oma halu muutokseen ja valmiuksia kohdata muutoksen haasteet omassa elämässään. Nuorta oli haastettu muutokseen tarjoamalla vaihtoehtoista toimintaa ja yksilöllistä tukea. Elämänhallinnan tunteen lisääntyminen, ymmärretyksi ja nähdyksi tuleminen sekä myönteisyys ja mielekkyys kantoivat nuorta ja auttoivat sisäisen motivaation syntymistä. Ohjaus näyttäytyi yhteisenä matkana, jossa nuorelle tarjoutui oppimisen kokemuksia ja mahdollisuuksia, elämänhallinta lisääntyi ja voimavarat kasvoivat.

## 8.1 Jatkotutkimukset ja kehittämis ehdotukset

Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa tutkia nuorten ja työntekijöiden näkemyksiä palvelusta, miten ajatukset kohtaavat vai kohtaavatko ne. Ajattelevatko nuoret ja työntekijät palveluista ja niiden painotuksista samalla tavalla. Toisaalta kiinnostaisi tutkia nuorten näkökulmaa laajemmin, mitä mieltä he ovat palveluista sekä omasta tilanteestaan ja miten sitä voitaisiin paremmin ohjauksella tukea. Nuorten ohjauspiste Kellarissa keräämme palautekyselyjä säännöllisesti, mutta vastauksia saamme vain muutamilta ja vastaukset ovat hyvin lyhyitä. Ryhmähaastattelulla tai learning cafee tyyppisellä menetelmällä voisimme saada nuoret paremmin pohtimaan palveluja sekä niiden sopivuutta heille.

Sosiaalialan tutkimusta tarvitaan, jotta saadaan tietoa siitä, mikä on hyvää ja mikä huonoa, mikä tai mitkä mallit toimivat ja mitkä taas eivät sekä mitkä tekijät ja mekanismit vaikuttavat ja miten. Tutkimuksen avulla voidaan kehittää toimintaa ja toisaalta perustella toiminnan tarkoitusta. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tuoda pienemmän joukon mielipiteet ja ääni kuuluviin, jotta voidaan ymmärtää yksilön näkökulmaa ja mahdollisesti soveltaa saatua tietoa laajemmalle joukolle.

Olen pohtinut tutkimuksessa esiin nousseiden aiheiden pohjalta omaan työhöni liittyviä kehittämis ehdotuksia. Kiinnittämällä huomiota kohtaamiseen ja erityisesti ensimmäiseen kohtaamiseen luodaan pohja vuorovaikutussuhteen rakentumiseen nuoren ja ohjaa-



jan välille. Vuorovaikutus antaa tilaa nuoren muutokselle sekä luo toivoa ja antaa näkökulmaa muusta todellisuudesta. Siksi olisikin tärkeää keskittyä nuoren kohtaamiseen, rauhoittamalla tilanne, olemalla läsnä nuorelle sekä kiinnostunut hänestä ja hänen ajatuksistaan, mitä hän sillä hetkellä tarvitsee ja haluaa. Oman muutoshalun herättäminen on muutosprosessin ehkä vaikein tehtävä niin nuoren kuin työntekijänkin näkökulmasta. Siihen tarvitaan aikaa, eikä se tapahdu muiden vaatimuksesta. Nuorelle tulisi antaa aikaa pohtia nykyisen elämän ja toisaalta muutoksen tuoman tulevaisuuden hyviä ja huonoja puolia. Muutos vaatii voimavaroja, joten jo olemassa oleva osaaminen ja voimavarat tulisi tehdä näkyväksi. Tärkeää on myös, että nuorella on tietoa eri vaihtoehtoista ja riittävästi tukea saatavilla sekä ymmärrystä hänen tilanteeseensa.

Muutoksen askeleita tulisi kirjata, jotta niihin on helpompi palata ja nuorelle konkretisoituu onnistuminen sekä myös se, ettei kaikkea tarvitse muuttaa kerralla. Tähän olen ajatellut tehdä yksinkertaiseen lomakkeen, johon kirjataan nuoren omat tavoitteet mahdollisimman konkreettisesti ja yksinkertaisesti vain muutamalla sanalla sekä riittävän pieniksi, jotta ne ovat toteutettavissa. Enemmän pitäisi myös huomioida toiminnan tarve nuoren muutosprosessissa. On tärkeää, että nuorella olisi omaan tilanteeseensa sopiva toiminta esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan paikka, joka tukee hänen tavoitteitaan sekä edistää toimintamahdollisuuksia, osallisuutta ja elämänhallintaa yksilöohjauksen rinnalla. On tärkeää kiinnittää huomiota näkyvyyteen ja palvelun esiin tuomiseen positiivisesti etenkin nuoren käyttämissä viestintävälineissä, jotta nuoret voisivat ottaa yhteyttä ennen kuin ongelmat alkavat kasautua.

Nuorten erilaiset tarpeet ja lähtökohdat tulisi huomioida myös työtoimintaa järjestettäessä. Tarvitaan erilaisia työtoimintapaikkoja, jotka edistävät nuorten yksilöllistä eteenpäin menoa ja joissa nuori voi edetä oman osaamisen karttuessa. Tarvitaan myös mahdollisuuksia osaamisen tunnustamiseen työtoimintapaikoissa. Toivon, että tulevaisuudessa työtoimintapaikoilla olisi valmiuksia esimerkiksi osatutkintojen suorittamiseen. Tämä antaisi nuorelle itsevarmuutta osaamisestaan sekä mahdollistaisi paremmin opiskelupaikan saannin.

## 8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimuksen luotettavuus kulkevat käsi kädessä. Tutkimuksen laatuun vaikuttavat hyvin tehty teemahaastattelurunko, haastattelijan kyvyt ja ominaisuudet, tallennuslaitteet sekä tulosten tarkkuus. Tutkimukseen luotettavuuteen vaikuttavat myös tutkimuskohteen ja tulkitun materiaalin yhteensopivuus. Keskeistä laadullisessa tutkimuksessa on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska hänen teoilla, valinnoilla ja ratkaisuilla on merkitystä tutkimuksen kulkuun ja tuloksiin. Luotettavuutta tulisikin arvioida koko ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. Luotettavuutta voidaan mitata sillä, kuinka tarkasti tutkija on perustellut ja kuvannut sekä arvioinut tekemisiään tavoitteiden kannalta. (Vilka 2015, 196—197.)

Tutkijana olen pyrkinyt käyttämälläni menetelmillä löytämään aineistosta tutkittavien kokemukset ja merkitykset juuri sellaisina kuin he ovat ne tarkoittaneet sekä kuvannut ne tutkimukseeni rehellisesti. Valitulla kohderyhmällä oli kokemusta ja kykyä vastata tutkimusongelman ja teorian pohjalta nousseisiin kysymyksiin. Valitsin teemahaastattelun aineiston keruumenetelmäksi, koska koin sen olevan paras tapa saada nuoren kokemus ja ääni kuuluviin. Haastattelurungon teemat tein harkitusti ja tarkasti sekä mahdollisimman lähelle tutkittavien maailmaa, jotta saisin vastauksia tutkimusongelmiini. Osa teemoista oli vaikeita, mutta mielestäni haastattelun aikana pystyin selittämään ja avaamaan teemoja tutkittaville. Osittain teemojen kautta tuli samankaltaisia vastauksia ja toistoa. Mietin, että olisin voinut aukaista teemoja enemmän ennen haastattelupäivää, mutta uskon, että tällä tavalla sain rehellisiä ja avoimia vastauksia. Se myös mahdollisti keskustelun syntymisen haastattelijan ja haastateltavan välille.

Opinnäytetyössä selostin tutkimuksen vaiheet ja miten aineistoa on kerätty ja analysoitu. Aineisto on litteroitu tarkasti, jättämättä mitään pois. Luotettavuutta lisää analyysiprosessin kulku ja kuvaaminen sekä se, miten tuloksiin on päästy. Tutkimustulokset on esitelty laajasti. Tutkijana voin sanoa, että validiteetti on toteutunut, sillä aineisto on monipuolista ja olen tutkimuksen aikana lukenut ja vertaillut sitä moneen kertaan. Validiteetin voidaan nähdä toteutuvan myös siinä mielessä, että tietoa on tullut tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä.

Luotettavuutta arvioitaessa tulee ottaa myös huomioon puolueettomuusnäkökulma, jos tutkimuksen tekijä on osa yhteisöä tai sen toimintakulttuuria (Vilkkä 2015, 198). Olen pyrkinyt säilyttämään tutkimuksessa tutkijan roolini ja pysymään tutkimuksen keskiössä, vaikka se ei ole ollut aina helppoa. Tutkijan roolissa omassa työympäristössäni olen ollut kriittinen ja huomionut objektiivisesti tutkimukseen liittyvät asiat. Vaikka tutkimus on arvovapaata, omat arvoni ja kiinnostuksen kohteeni ovat kuitenkin vaikuttaneet opinnäytetyönaiheen valintaan sekä siihen, mistä näkökulmista olen sitä lähtenyt rakentamaan. Uskon, että työntekijän roolistani on ollut myös etua tutkimusta tehdessäni. Haastatteluun osallistuminen ja itse haastattelutilanne olivat nuorille helpompia, kun haastattelijana oli tuttu henkilö.

Laadullisen tutkimuksen ongelmana on usein aineiston pienuus. Vaikka tutkimusjoukko ei ollut suuri, sillä on suuri merkitys nuorten äänen kuuluviin tuomisella sekä heidän omakohtaisilla kokemuksillaan tutkittavasta aiheesta. Tulokset antavat suuntaa AAPO—ohjauksen merkityksestä nuorille sekä siitä, miten sitä voidaan soveltaa laajempaan joukkoon.

Tuomi ja Sarajärvi (2009) korostavat hyvän tutkimuksen arvioinnin ja luotettavuuden mittareiksi tutkimuksen sisäisen johdonmukaisuuden ja eettisen kestävyys. Tutkimuksen teossa ja arvioinnissa on keskeistä tutkijaa ohjaava sisäistetty eettinen sitoutuneisuus luoda laadukasta tutkimusta aina tutkimussuunnitelmasta raportointiin saakka. Eettiset kysymykset tulevat esille tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimusaiheen valinta on jo eettinen kysymys. (127, 129.) Tiedostan, että omassa tutkimuksessa kysyin haastateltavilta AAPO—ohjauksen hyvistä käytänteistä, jolloin oletin jo, että ohjauksessa on hyviä elementtejä useampi. Aihetta on helpompi lähestyä positiivisuuden kautta ja toisaalta kerätä niitä hyviä elementtejä, jotka ohjauksessa ovat toimineet jättämättä huomiomatta kehittämisen tarpeita. Tutkimuksen tarkoitus ei siis ollut nostaa esiin vain ohjauksen hyviä käytänteitä, vaan nähdä niiden merkitys osana nuoren muutosprosessia.

Tutkimuksen eettinen perusta on ihmisoikeuksissa. Tutkittavien suoja on huomioitu niin, että heille on selvitetty ymmärrettävällä tavalla tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja siihen mahdollisesti kuuluvat riskit sekä tutkimuksen vapaaehtoisuus koko tutkimuksen ajan. Heille on selitetty kirjallisen suostumuksen antamisen yhteydessä, mistä tutkimuksessa on kysymys. Tutkimusaineistoa on käsitelty ja säilytetty nimettömänä koko tutkimuksen ajan. Ne ovat olleet vain tutkijan käytössä ja niitä on käytetty vain tähän

tutkimukseen. Tutkittavien nimiä, henkilötietoja, eikä mitään henkilökohtaisesti tunnistettavaa ole tuotu tutkimuksessa ilmi. Tutkimuksessa ei ole tuotu esiin asioita tai suoria lainauksia, joiden avulla haastateltava olisi ollut välittömästi tunnistettavissa. Tutkittavien ikä on esitetty ympäröivästi, jotta heitä ei voisi siitä tunnistaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131, 133.)

Tutkimuksessa tuodaan esille tutkimuspaikkakunta ja siinä AAPO—ohjaukseen osallistuminen. Tutkimuksen kannalta se on merkittävää, koska se oli tutkimuksen konteksti ja siinä yksilöidyt nuorten auttamisen ja tuen tavat. Haastateltavien lukumäärä oli pieni, sillä kolme haastattelua toteutui. Harkitsen, voiko tutkimusta julkaista internetissä haastateltavien tunnistamisen ehkäisemiseksi.

Tutkimuksessani olen pyrkinyt hyvään tieteelliseen käytäntöön tutkimuksen noudattamisessa sekä vilpittömyydessä. Tutkimuksella on merkitystä oman työni tekemisessä sekä kehittämisessä. Toivottavasti se on ollut myös haastateltaville merkittävä pysähtymisen paikka tutkia omaa historiaansa ja tekemiään valintoja positiivisessa valossa, jossa korostuvat omat voimavarat ja oppimisen tuomat kokemukset.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini oli pitkä ja siihen sisältyi paljon muutoksia sekä motivaation suuntaamista oikeisiin asioihin oikeaan aikaan. Opinnäytetyön aihe on herännyt oman työni AAPO—ohjauksen kautta. Muutostyö ja motivaatio ovat osana työtäni ja pitkään pohdin, miten lähdän rakentamaan aiheesta tutkimusta. Muutosprosessi on pitkä ja muutokseen liittyvät asiat eivät aina ole yksinkertaisesti selitettävissä. Saatuaani tutkimusluvan Nokian kaupungilta aloitin teoriaosuuden kirjoittamisen. Mielestäni teoriaosuuden keskeiset käsitteet tuovat esiin ohjauksen kokonaisvaltaisuuden ja monitahoisuuden. Ohjaus ei ole tarkkarajaista palvelua vaan käsittää erilaisia näkökulmia lähestyessä nuorta kokonaisvaltaisesti huomioiden nuoren yksilölliset tarpeet. Oli mielenkiintoista syventyä tutkimaan nuorten palvelua muutoksen ja motivaation näkökulmista. Opinnäytetyöprosessi on ollut monella tapaa hyvin opettavainen. Siihen on sisällynyt uuden oppimista, oivaltamista ja onnistumisen kokemuksia, vaikka se on ollut haastavaa työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen kannalta. Prosessi on vahvistanut ammatti-identiteettiäni sekä tuonut uusia näkökulmia ja kehittämisajatuksia omaan työhöni.

Yhteiskunnan eriarvoistuminen näkyy myös ilman koulutus- ja työpaikkaa olevien nuorten määrän kasvuna. Ulkopuolisuus tuottaa niin nuorille kuin hänen läheisilleenkin kärsimystä sekä aiheuttaa yhteiskunnallisesti taloudellisia kustannuksia. Tämä näkyy myös AAPO—ohjauksen asiakasmäärien lisääntymisenä. Osittain asiakasmäärien lisääntymisestä kertoo yhteistyön lisääntyminen eri toimijoiden kanssa, jolloin nuoria myös ohjataan nopeammin palvelun piiriin. Asiakasmäärien kasvaessa ollaankin uusien haasteiden edessä, jotta tulevaisuudessakin palvelua voidaan tarjota yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti vuorovaikutuksen ja ammatillisuuden keinoin tavoitteena nuoren elämänhallinnan lisääntyminen ja voimaantuminen oman elämänsä toimijana.

Tulokset osoittavat AAPO—ohjauksen merkittävyyden ja tarpeellisuuden Nokialaisille nuorille. Nuorten kuvauksissa AAPO—ohjauksella on positiivinen leima. Nuorten ohjauspiste Kellarin tavoitteena on ollut rakentaa matalan kynnyksen paikka, johon nuoren on helppo tulla. Tuloksien kautta voidaan todeta, että ainakin joidenkin nuorten kohdalla siinä on onnistuttu. Nuori on huomioitu omana itsenään, oman elämänsä asiantuntijana tekemässä suunnitelmia ja tavoitteita, joissa on saanut onnistumisen kokemuksia ja mennyt elämässään eteenpäin.

Toisaalta voidaan nähdä, että AAPO—ohjauksen kohderyhmänä olevat nuoret ovat tyytyväisiä pieneenkin positiiviseen muutokseen elämässään ja siksi helposti tyytyväisiä saamansa tukeen ja ohjaukseen. Mahdollisesti heillä ei ole aiempaa kokemusta samantapaisesta työskentelystä, joten kehittämisajatuksia on vaikea esittää. Niitä voi olla vaikea esittää myös siksi, että kysyjänä on auttava taho. Nuoren on tunnettava hyvin itsensä ja tiedettävä, mitä haluaa, jotta saisi itselleen hyvin kohdennetun tuen ja ohjauksen sekä myös oma valmius tehdä töitä sen eteen. Tämän saavuttamiseksi nuorten ohjauspiste Kellari yhdessä muiden toimijoiden kanssa tarjoaa palveluita ja matkakumppaneita nuorelle.

Ajankohtaista olisikin huomioida yhteiskunnallisesta tilanteesta johtuva korkea nuorisotyöttömyys ja vastata siihen riittävillä palveluilla, jotta yhä useampi nuori löytäisi itselleen sopivan palvelun, eikä jäisi yhteiskunnan ulkopuolelle. Toisaalta lapsuuteen ja varhaisnuoruuteen tarvitaan palveluita, joilla estetään ulkopuolisuuden kehitys. Toisen asteen koulutuspaikka ei vielä takaa nuoren kiinnittymistä opiskeluihin, jos ala ei ollut oma toive tai henkilökohtaiset asiat eivät ole kunnossa. Palvelut ovat usein myös vaikeasti löydettävissä, hajanaisia tai ne eivät kohtaa nuorten maailmaa. Matalan kynnyksen palveluita on tarjolla vähän. Moniin palveluihin tarvitaan asiakkuus ja sen saaminen vie aikaa, jolloin kynnys nousee ja asia jää hoitamatta. Nuoren elämässä asioiden pitäisi tapahtua tässä ja nyt, joten oikealla ajoituksella on merkitystä. Merkittävää on myös huomioida nuoren elämäntilanne ja palveluiden tarve. Palveluohjauksen näkökulmasta ajatellen määritellään ja pyritään löytämään nuorelle yksilölliset palvelut, jotka ovat yhteensopivat nuoren tavoitteiden kanssa. Osalle nuorista riittää kevyt tuki ja ohjaus, kun taas toiset tarvitsevat yksilöllisempiä ja intensiivisempiä palveluita. Riittävillä ja ennaltaehkäisevillä palveluilla voidaan tukea nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan, itenäistymistä ja oman paikkansa löytämistä yhteiskunnan toimijana.

Palveluissa korostuu usein tehokkuuden näkökulma. Ajatellaan, että kartoittamalla palveluiden tarve ja järjestämällä palveluja nuori saavuttaa nopeasti tavoitteensa. Kuitenkin nuoria, joilla on pitkittyneitä ja päällekkäisiä ongelmia, tulisi tarkastella kuntoutuksen näkökulmasta. Kuntoutusprosessi on pitkä monine vaiheineen ja nuoren tavoitteiden ja valmiuksien pohjalta rakennettu sekä oikea-aikainen. Nuoret myös tarvitsevat erilaisia palveluita kuin aikuiset tai pitkäaikaistyöttömät. Heidän tarpeissaan nousee esiin valinnan mahdollisuus, vuorovaikutus, yksilöllisyys, voimavarakeskeisyys, sekä myös mo-

niammatillisuus ja verkostoyhteistyö. Jos yhteiskunnassa ei ole tarjolla riittäviä palveluja nuoren tarpeisiin, miten kuntoutuminen voi onnistua?

Nuoren kohtaaminen ja vuorovaikutukseen pyrkiminen ovat avainasioita luottamukseen ja dialogiin. Jokaisella nuorella on oma elämäntarinansa ja sen esiin saamiseksi vaaditaan pysähtymistä ja kiinnostusta sekä aitoa välittämistä ja läsnäoloa. Luottamuksen saavuttaminen on alku matkalla muutokseen. Muutos on nuoren matka, jonka hän aloittaa, kun on siihen valmis. Siihen tarvitaan voimavaroja, aikaa ja oman elämän rajallisuuden hyväksymistä sekä tukea. Muutos on kriisi, joka edellyttää tiettyjen toimintatapojen hylkäämistä ja uusien tapojen ottamista käyttöön. Hitaus juurruttaa muutosta. On tärkeää antaa nuorelle aikaa ja kuunnella, mitä hän haluaa. Tämä osaltaan tekee ohjaussuhteista pitkiä. Toisaalta monet nuoret häilyvät muutoksen rajoilla vuosia, miettien kumpaan suuntaan kallistuisivat.

Muutosta ja siihen motivoitumista käytetään liian vähän sosiaalialan palveluissa. Aihe on kiinnostava sekä ajankohtainen ja sopii asiakasohjaukseen, etenkin vaikeimmin motivoituneiden asiakkaiden kohdalla. Voimavarakeskeisyyden ja positiivisuuden kautta luodaan tilanne, jossa asiakas saa rauhassa pohtia omaa tilannettaan ja muutosta, johon on valmis. Uusien asioiden ja elämäntapojen omaksuminen on pitkä oppimisprosessi, jota ohjaaja voi tukea. Lohduttavaa on, että muutos tapahtuu pienin askelin ja juurtuu asteittain osaksi jokapäiväistä elämää, eikä kenenkään tarvitse muuttaa koko elämänsä kerralla. Kun asiakas on valmis arvioimaan omaa tilannettaan ja kokemuksiaan, hän voi sopeutua muuttuviin olosuhteisiin. Parhaimmillaan se onkin asiakkaan ja työntekijän yhteinen oppimisprosessi, joka tuottaa uutta tietoa molemmille osapuolille.

On ollut hieno ja opettavainen kokemus kulkea hetkinen yhteistä matkaa nuorten kanssa. Polut ovat yksilöllisiä ja mutkia on matkan varrella. Työntekijän näkökulmasta on tärkeää huomioida, miten pieniä askeleita tulevaisuuteen rakennetaan, jotta onnistumisia tulisi ja matka voisi jatkua eteenpäin. Tärkeää on toivon ylläpitäminen ja usko asiakkaan mahdollisuuksiin. Sen lisäksi tarvitaan mielekästä ja laadukasta toimintaa, jossa voi turvallisesti edetä oman osaamisen karttumisen myötä sekä myös muita tarvittavia palveluita. Toivoisin, että yhteiskuntamme arvot olisivat sen suuntaisia, että siellä ymmärrettäisiin enemmän yksilöllisyyttä ja heitä, jotka eivät pysy yhteiskunnan suosimassa koulutus- ja uraputkessa.

## LÄHTEET

AAPO –toimintasuunnitelma vuosille 2014 2015 (2013) Nokian kaupunki. Liite hakemukseen Valtionavustus nuorten työpajatoimintaan 2013

Eskola, J. & Suoranta, J 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus

Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Jyväskylä: Gummerus

Hakkarainen, K., Lonka, K. & Lipponen, L. 2004. 6. painos. Tutkiva oppiminen. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä. Porvoo: WSOY

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2006. 4. painos. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Honkakoski, A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite- jännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä. Puheenvuoro. Janus–sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 2/2005. Luettu 15.10.2015.  
<http://ojs.tsv.fi/index.php/janus/article/view/50309/15180>.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes

Inkinen, M., Partanen, A. & Sutinen, T. 2006. Päihdehoitotyö. Helsinki: Tammi

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino

Juppi, P. 2010. Media syrjäytymisen määrittelijänä ja selittäjänä. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY

Järvikoski, A., Lindh, J. & Suikkanen, A. 2011. Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print

Järvilehto, T. 1994. Ihminen ja ihmisen ympäristö. Systemisen psykologian perusteet. Oulu: Pohjoinen

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2010. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy

Koski-Jännes, A. Motivoivan haastattelun periaatteet ja menetelmät. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. (toim.) Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi

Kotiranta, T., 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto



Kuntainfo. 2014. Uuteen sosiaalihuoltolakiin liittyvät muutokset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Laine, J. 2013. AAPO hanke – kohtaako ohjaus nuorten tarpeet. Nuorten kokemuksia asiakasohjauksesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Laine, T., Hyväri, S & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus

Lämsä, A-L. 2009. Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Oulu: Oulun yliopisto

Miller, W. Motivaation ja muutoksen käsitteellistäminen. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. (toim.) Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi

Miller, W. R. & Rollnick, S. 2002. 2. painos. Motivational Interviewing. Preparing People For Change. New York: Guilford Press

Mönkkönen, K., 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto

Mönkkönen, K., 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Editat.

Nokian kaupungin AAPO –hanke. Luettu 17.4.2015.  
[http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva\\_ja\\_terveys/sosiaalinen\\_tuki/tyollisyys-ja-kuntouttavat-palve/aapo-hanke/](http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva_ja_terveys/sosiaalinen_tuki/tyollisyys-ja-kuntouttavat-palve/aapo-hanke/).

Nokian kaupungin aikuissosiaalityö. Luettu 17.4.2015.  
[http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva\\_ja\\_terveys/sosiaalinen\\_tuki/aikuissosiaalityo/](http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva_ja_terveys/sosiaalinen_tuki/aikuissosiaalityo/).

Nuorten Nokia. Nuorten ohjauspiste Kellari. Luettu 6.12.2016.  
<http://www.nuortennokia.fi/nuorille/kellari/>.

Nurmi, J-E. & Salmela-Aro. 2002. Modernin motivaatiopsykologian perusta ja käsitteet. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. 2002. (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS-Kustannus

Oksanen, J., 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-Kustannus

Paju, P. & Vehviläinen, J. 2001. Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Helsinki: Yliopistopaino Oy

- Piirainen, K. 2010. Syrjäytymisen vastaisen toiminnan vaikuttavuus. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus
- Päihdelinkki. 2015. Motivoiva haastattelu / motivoiva toimintatapa. Luettu 17.4.2015. <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdetyon-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-haastattelu-motivoiva>.
- Raunio, K. 2009. 2.painos. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus
- Rauste-von Wright, M & von Wright, J. 1994. Oppiminen ja koulutus. Helsinki: WSOY
- Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita
- Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOY
- Suominen, S. 2002. (toim.) Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielen-terveystyössä. Helsinki: Omaiset Mielen-terveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry
- Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummerus
- Talentia. 2015. Sosiaalialan työn määritelmät. Luettu 15.10.2015. [http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaalialan\\_tyo/tyon\\_maaritelmät](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmät).
- Tuomi, & Sarajärvi, 2009. 8. painos. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Turku, R., 2007. Muutosta tukemassa. Valmentava elämäntapaohjaus. Helsinki: Edita.
- Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005
- Veijola, E. 2005. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja Omaura. Seurantatutkimus Omauratoimintaan osallistuneiden nuorten elämänvaiheista 1995—2001. Opetusministeriön julkaisu 2005: 33. Opetusministeriö: 2005
- Valtatie, M. 2015. Nuorten kokemukset aikuissosiaalityön kuntouttavasta starttipajasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu – tutkielma.
- Vilka, H. 2015. 4. painos. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

## **LIITTEET**

### **Liite 1. Teemahaastattelurunko**

#### **Teemahaastattelurunko**

##### **Alkuinformaatio haastateltaville**

- tutkimuksen tarkoitus, haastattelun eteneminen ja sen käyttö aineistona
- kirjallinen suostumus haastatteluun
- luottamuksellisuus
- lupa nauhoitukseen

##### **Taustatilanne**

- ikä
- koulutus
- työmarkkina-asema

##### **AAPO—ohjaukseen osallistuminen**

- mitä teit ennen AAPO-ohjaukseen tuloa?
- miten ohjauduit AAPO—ohjaukseen?
- mitä ajattelit AAPO-ohjauksesta? mitä odotuksia ja tavoitteita sinulla oli?

##### **AAPO—ohjaus ja sen toimivuus nuoren kannalta?**

- yhteinen työskentely ja työtavat:
  - oletko tullut kuulluksi ja ymmärretyksi?
  - onko sinut on kohdattu omana itsenäsi?
  - oletko saanut tarvittavat palvelut ja asiasi hoidettua?
  - olemmeko riittävän hyvin tavoitettavissa?
- onko elämäsi muuttunut ohjauksen aikana? kuvaile miten?
- onko ohjaus vaikuttanut muutokseen?
- mitä itse olet tehnyt?

- mikä on ollut palkitsevaa ja tuottanut onnistumisen kokemuksia?

### **AAPO—ohjauksen vaikutus nuoren elämään**

- onko AAPO—ohjauksella ollut vaikutusta elämääsi? miten kuvaillet vaikutusta?
- oletko oppinut jotakin uutta ohjauksen aikana? mikä siihen vaikutti?
- mitä pidät tärkeänä AAPO - ohjauksessa?
- mitä olisit toivonut enemmän? miten haluaisit muuttaa, kehittää ohjausta?
- mitä muuta haluaisit sanoa?

### **Tulevaisuus**

- mitä odotuksia ja suunnitelmia sinulla on?
- uskotko, että voit saavuttaa ne?